

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、お客様・お取引先をはじめとする皆様からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、より良い製品・サービスの提供に努めています。

一方で、従業員の人格や尊厳を傷つける言動や、社会通念上許容される範囲を超えた要求・言動は、従業員の心身の健康や就業環境に悪影響を及ぼすものであり、看過することはできません。

当社は、従業員が安心して業務に取り組める環境を確保するとともに、お客様・お取引先との良好な関係を維持するため、カスタマーハラスメントに対して適切に対応します。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを、お客様・お取引先その他の当社の事業に関係する方々からの言動のうち、社会通念上許容される範囲を超え、その言動によって従業員の就業環境が害されるものと定義します。

なお、正当なご意見・ご指摘や、製品・サービスに関する合理的なご要望等については、カスタマーハラスメントには該当しません。当社は、正当なご意見・ご要望については真摯に受け止め、適切に対応します。

※この定義は、2026 年 10 月 1 日施行の厚生労働省のカスタマーハラスメント防止指針の考え方を踏まえています。

2. 具体的な行為例

カスタマーハラスメントに該当し得る行為には、例えば以下のようなものがあります。

- ・暴行、脅迫、威圧的・攻撃的な言動
- ・人格を否定するような侮辱、誹謗中傷、差別的な発言
- ・正当な理由のない過度な要求や、対応困難な要求の繰り返し
- ・長時間にわたる拘束や、同じ要求を繰り返すなどの過剰な対応要求
- ・従業員に対する土下座等の不当な要求
- ・合理的な理由のない金銭、製品、サービス等の過剰な要求
- ・従業員のプライバシーを侵害する行為
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷、個人情報等の無断公開
- ・その他、従業員の就業環境を著しく害する言動

なお、個別の行為がカスタマーハラスメントに該当するかについては、言動の内容、目的、経緯、手段・態様、頻度・継続性等を踏まえ、総合的に判断します。

3. 当社の対応方針

当社は、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、従業員の安全と就業環境を守ることを最優先に、会社として適切に対応します。

必要に応じて、担当者のみで対応することを避け、上司・関係部署等と連携して対応します。

また、カスタマーハラスメントに該当する行為が継続する場合や、悪質な行為と判断した場合には、対応をお断りする、取引等の見直しを検討するなど、適切な措置を講じます。

4. 従業員の安全確保

当社は、カスタマーハラスメントを受けた従業員が一人で抱え込むことのないよう、相談・報告できる体制を整備し、会社として対応します。

カスタマーハラスメントに関する相談・報告を行った従業員に対して、不利益な取扱いを行うことはありません。

また、必要に応じて、従業員の心身の状態に配慮し、勤務上の配慮や専門機関への相談等を含め、適切な支援を行います。

5. 警察・弁護士等との連携

暴力、脅迫、犯罪行為その他の悪質な行為が認められる場合には、従業員の安全確保を最優先とし、必要に応じて外部専門機関と連携し、適切に対応します。

制定日：2026年10月1日

株式会社ソディック