

カスタマーハラスメント対応方針

はじめに

株式会社多羅尾事務所（以下、「当社」といいます。）は、お客様と従業員等の人権を共に尊重していくことを明確化するため、カスタマーハラスメント対応方針を制定しました。

カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、従業員等の就業環境が害されるものとします。

対象となる行為例

- ・精神的な攻撃となる言動（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・性的・差別的な言動
- ・個人への攻撃、要求（要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの）
- ・過剰な要求
- ・SNSやインターネットを利用した誹謗中傷、プライバシーの侵害行為

※上記は、厚生労働省が定める「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（厚生労働省）」に基づいています。

カスタマーハラスメントへの対応

昨今、カスタマーハラスメントと呼ばれる迷惑行為が社会問題化しております。当社は、カスタマーハラスメントについては、従業員等の人権および就業環境を著しく害するものと考え、組織的に毅然とした対応を行います。

・当社では、万一、従業員等がカスタマーハラスメントに該当する言動を受けたときには、抱え込まず、上長等に報告・相談することとし、カスタマーハラスメントに対して組織として対応します。

・当社では、従業員等に対して、カスタマーハラスメントに該当する行為があったと判断した場合、サービスの提供やお客様対応をお断りさせていただきます。

・当社では、当該行為が悪質と判断した場合には、しかるべき機関等に相談のうえ適切かつ厳正に対処をさせていただきます。

※上記に限らず、「社会通念を超える著しい迷惑行為」とみなされた場合同様の対応を行う可能性がございます。

制定日：2026年1月1日