令和8年　10月　1日制定

令和8年　11月　1日改訂

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社アースコーポレーション

代表取締役　一志　肇

1　基本的な考え方

当社は、事業全般を通じて、お客様、お取引先、自治体をはじめとする関係者の皆様の信頼と期待にお応えし、地域の発展に貢献することを使命としています。本方針は、当社が行うすべての事業及び業務に適用します。皆様から寄せられるご意見、ご要望及び苦情は、業務の改善につながる貴重なものであり、当社は真摯に向き合い、誠実に対応します。しかしながら、その内容又は手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、従業員の人格や尊厳を傷つけるものである場合には、従業員の心身の健康や就業環境が害されるとともに、他の関係者の皆様へのサービスの低下にもつながりかねません。

当社は、従業員の人権を尊重し、カスタマーハラスメントを決して放置しません。カスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然とした態度で対応し、従業員を守ります。

2　カスタマーハラスメントの定義

本方針において「カスタマーハラスメント」とは、職場において行われる顧客等の言動であって、従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、従業員の就業環境が害されるものをいいます。

「顧客等」には、当社の商品・サービスをご利用の方及び利用を検討されている方、お取引先、業務委託先、自治体その他の関係機関など、当社の事業に関係を有するすべての方が含まれます。また、対面に限らず、電話、電子メール、SNS等のインターネット上で行われるものも含みます。

なお、社会通念上許容される範囲で行われる正当なご意見、ご要望及び苦情は、カスタマーハラスメントには当たりません。障害のある方からの合理的配慮の求めなども同様です。

3　カスタマーハラスメントに該当する行為の例

当社は、次のような行為をカスタマーハラスメントとして取り扱います。なお、これらは例示であり、これらに限るものではありません。また、要求の内容が妥当であっても、その手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるものは、カスタマーハラスメントに当たります。

区分	主な行為の例
要求の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの	・要求に理由がない、又は当社の業務と全く関係のない要求 ・契約、仕様、制度等により想定されるサービスを著しく超える要求 ・対応が著しく困難な、又は対応が不可能な要求 ・不当な損害賠償、金銭補償の要求
身体的な攻撃	・暴行、傷害、物を投げつける等の行為
精神的な攻撃	・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、人格を否定する言動 ・土下座等の強要 ・インターネット上（SNS等）への悪評や従業員の個人情報の投稿、又はそれをほのめかして脅すこと ・盗撮、無断での撮影
威圧的な言動	・大声で責め立てる、反社会的勢力とのつながりをほのめかす等の言動
継続的・執拗な言動	・同様の質問や要求を執拗に繰り返すこと ・同様の電話や電子メールを執拗に繰り返すこと ・話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て
拘束的な言動	・長時間の電話や居座り、不退去等により従業員を拘束すること
その他	・性的な言動、従業員のプライバシーを侵害する言動

4 カスタマーハラスメントへの対応

（1）カスタマーハラスメントに対しては、担当者個人に対応を委ねることなく、組織として対応します。

（2）カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、ご要望への対応をお断りし、又は対応を打ち切ることがあります。

（3）悪質と判断される行為や犯罪に該当し得る行為については、警察、弁護士等の外部機関と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。

（4）受託業務や他の事業者等と連携して行う業務に関するものについては、必要に応じて、委託元や関係する事業者・機関等と緊密に連携して対応します。

（5）カスタマーハラスメントの被害を受けた従業員については、その安全の確保と心身の健康への配慮を最優先に対応します。

5 従業員を守るための取組

（1）カスタマーハラスメントに関する相談窓口を社内に設置し、従業員が一人で抱え込むことなく、該当するか判断に迷う段階からでも相談できる体制を整備します。

（2）相談者及び事実確認に協力した従業員のプライバシーを保護し、相談や協力をしたことを理由として不利益な取扱いを行うことはありません。

（3）従業員に対し、本方針の周知を図るとともに、カスタマーハラスメントへの対応に関する研修等を実施します。

（4）正当なご意見、ご要望及び苦情には、引き続き真摯かつ丁寧に対応するよう、従業員への周知徹底を図ります。

6 当社の従業員によるカスタマーハラスメントの禁止

当社の役員及び従業員は、取引先、業務委託先、自治体その他の関係機関等で働く方々に対して、カスタマーハラスメントに当たる言動を行ってはなりません。また、取引上の立場を利用して、不当な要求を行ってはなりません。

当社の従業員による行為について取引先等から事実確認等への協力を求められた場合には、誠実に協力します。行為が確認された場合には、就業規則等に基づき適切に対処します。

7 当社の業務に従事する他社の方々について

当社の業務に従事する業務委託先等の従業員の方が、当社の業務に関して顧客等からカスタマーハラスメントを受けた場合には、当該業務委託先等と連携・協力し、本方針に準じて適切に対応します。

8 皆様へのお願い

当社は、今後も皆様との信頼関係を大切にし、より良いサービスの提供に努めてまいります。皆様におかれましては、本方針の趣旨をご理解いただき、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上