

カスタマーハラスメント防止に関する方針

令和 8 年 10 月 1 日

株式会社アド・ワーク

代表取締役 丸山 和雄

1 基本方針

当社は、顧客、取引先、施設利用者その他当社の事業に関係を有する者（以下「顧客等」といいます。）からの著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」といいます。）により、当社で働くすべての労働者の就業環境が害されることがあってはならないと考えています。

カスタマーハラスメントは、労働者の人格と尊厳を不当に傷つけ、心身の健康を損ない、その能力発揮を妨げるだけでなく、職場秩序や業務の適正な遂行にも重大な悪影響を及ぼす、社会的に許されない行為です。

当社は、カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で対応し、労働者を保護することを明確な方針として定め、その防止及び発生時の適切な対応に組織的に取り組みます。

2 カスタマーハラスメントの定義・考え方

（1）定義

職場におけるカスタマーハラスメントとは、顧客等の言動であって、当社の労働者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、労働者の就業環境が害されるものをいいます。

（2）判断の基本的視点

カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、主として以下の観点から総合的に判断します。

- 顧客等の要求内容に妥当性があるかどうか
- 要求内容の妥当性にかかわらず、その実現のための手段・態様が社会通念上相当な範囲かどうか

- 3 当該言動により、労働者の就業環境（心身の健康、職務遂行への支障等）が害されているかどうか

（３）カスタマーハラスメントに該当し得る言動の例

要求内容の妥当性の有無にかかわらず、以下のような手段・態様は、社会通念上不相当であり、カスタマーハラスメントと判断され得るものです。

- 1 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 2 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）や威圧的な言動
- 3 上下座等、人格を著しく貶める行為の強要
- 4 長時間又は継続的・執拗なクレームによる拘束、繰り返しの電話・メール等
- 5 不退去、居座り、監禁等の拘束的な行動
- 6 差別的な言動、性的な言動
- 7 特定の従業員個人を名指ししての執拗な攻撃・要求
- 8 SNS、掲示板その他インターネット上での不当な誹謗中傷
- 9 不当な損害賠償請求、契約や商品・サービスの内容から著しく逸脱した金銭・サービスの要求等

3 会社が講ずる措置

当社は、令和８年１０月１日からカスタマーハラスメント対策が法令上の義務となることも踏まえ、以下の措置を講じます。

（１）方針の明確化及び周知・啓発

- 1 本方針を含め、当社のカスタマーハラスメントに対する基本姿勢（「カスタマーハラスメントには毅然と対応し、労働者を保護する」旨）を明確にし、管理監督者を含む全ての労働者に周知・啓発します。
- 2 カスタマーハラスメントの具体的内容及び、発生時に会社として講ずる対処の内容（上司・管理監督者への速やかな報告、複数名での対応、一定時間経過後の退店要請や通話終了、警

察への通報、本社・本部へのエスカレーション等)をあらかじめ定め、従業員に周知します。

- 3 社内ポータル等を通じて、継続的に周知・啓発を行います。必要に応じて、顧客等に対しても、カスタマーハラスメント防止に関する当社の方針を周知します。
- 4 部署・雇用形態を問わず、全ての労働者を対象として周知を実施します。

(2) 相談体制の整備

- 1 カスタマーハラスメントに関する相談・通報窓口を定め、全ての労働者に周知します。
- 2 相談窓口担当者に対して、カスタマーハラスメントの内容、聴き取りの方法、関係部門との連携等に関する必要な知識・対応手順を習得させ、適切に対応できる体制を整備します。

(3) 事後の迅速かつ適切な対応

- 1 カスタマーハラスメントに関する相談・報告があった場合、当社は、相談者の心身の状況にも配慮しつつ、関係者からの聴取、記録・録音等の確認などにより、事案の事実関係を迅速かつ正確に把握します。
- 2 カスタマーハラスメントが生じた事実が確認できた場合には、次のような措置を、事案の内容・程度に応じて適切に講じます。

(ア) 被害を受けた労働者に対する配慮

- ・当該顧客等からの対応業務の一時的な免除、担当変更、配置転換等
- ・産業保健スタッフ等によるメンタルヘルス面のフォロー

(イ) 顧客等への対応

- ・注意・警告、書面による連絡
- ・悪質な場合の出入り制限・出入り禁止措置
- ・暴行、傷害、脅迫等の犯罪行為が疑われる場合の警察等関係機関への通報

(ウ) 原因分析及び再発防止策の検討・実施

- ・当該事案の発生要因の分析
- ・接客方法、マニュアル、受付体制等の見直し 等

- 3 事実が明確に確認できなかった場合であっても、同種事案の発生防止の観点から、必要な範囲で職場環境の改善や従業員への周知・啓発を行います。

(4) 特に悪質な事案への対応

- 1 暴行、傷害、脅迫、著しい人格否定行為、長時間の監禁状態に近い拘束等、特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントについては、通常に対応ルールとは別に、警察への通報、当社施設への立入禁止、取引停止等の対処方針をあらかじめ定め、労働者に周知します。
- 2 このような事案が発生した場合、当社は、被害者の安全確保を最優先としたうえで、組織として毅然と対応します。

(5) プライバシー保護及び不利益取扱いの禁止

- 1 カスタマーハラスメントに関して相談、通報又は事実確認に協力した労働者のプライバシーは、必要な範囲での情報共有にとどめるなど、適切に保護します。
- 2 当社は、労働者がカスタマーハラスメントに関する相談等を行ったこと、又は事実確認等に協力したこと等を理由として、解雇、配置転換、昇進・昇格への不利益その他あらゆる不利益取扱いを行いません。

4 従業員に求めること

当社で働くすべての労働者は、本方針の趣旨を理解し、安全で健全な職場環境の維持に協力してください。特に、以下の点を遵守することを求めます。

- 1 カスタマーハラスメントが疑われる言動に直面した場合、一人で抱え込まず、速やかに所属長又は相談窓口に報告・相談すること。
- 2 対応が困難である場合は、可能な限り複数名で対応し、日付・時間・場所・状況・顧客等の言動・対応内容等を記録に残すこと（メモ、システム入力、必要に応じ録音等）。
- 3 会社が定めるマニュアル、研修内容、本方針その他の社内ルールを理解し、適切な顧客対応に努めること。

- 4 万が一、自身がカスタマーハラスメントと思われる行為を受けた場合や、同僚が受けていると思われる場合には、遠慮なく相談窓口を利用すること。

以上