カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社八社会（以下「当社」といいます。）は、当社で働く従業員一人ひとりの人権を尊重し、安心して働くことのできる就業環境を確保するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。
当社は、お客様等から寄せられるご意見・ご要望に真摯に向き合い、商品・サービスの品質向上に努めるとともに、カスタマーハラスメントに対しては、従業員を守るため、組織として毅然と対応します。
また、当社の従業員が他社の従業員に対してカスタマーハラスメントを行うことのないよう、必要な啓発に取り組みます。

１．カスタマーハラスメントの定義

お客様・お取引先様・販売先からのお申し出・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであり、その言動によって当社従業員の就業環境が害されるおそれのあるものを、カスタマーハラスメントと定義します。
なお、商品・サービスに関する正当なご意見・ご要望や、通常のお問い合わせ、ご指摘等は、カスタマーハラスメントには該当しません。

２．カスタマーハラスメントの対象となる行為例

以下は、カスタマーハラスメントに該当する行為の例であり、これらに限られるものではありません。

① 不当・過剰な要求
- 商品の不具合等について、合理的な根拠のない金銭補償、商品交換、返品等を要求する行為
- 商品・サービスに関する問題の程度に照らして、著しく高額な補償や迷惑料等を要求する行為
- 社会通念上不相当な謝罪や土下座、謝罪訪問等を要求する行為
- 対応が困難または不可能な要求や、業務の範囲を超えた要求を繰り返す行為

② 暴言・威圧・人格を否定する言動等
- 暴言、脅迫、侮辱、人格否定、名誉毀損、中傷等の精神的な攻撃
- 暴行、傷害等の身体的な攻撃
- 威圧的な言動、差別的な言動、性的な言動
- 従業員個人やその家族等に対する攻撃、プライバシーの侵害、アウティング等

③ 拘束的・執拗な言動
- 長時間にわたる電話や面談等により、従業員を拘束する行為
- 同様の要求や問い合わせを執拗に繰り返す行為
- 正当な理由なく、電話やメール等による過度な連絡を繰り返す行為
- 退去の要請に応じないなど、従業員の業務を妨げる行為

④ プライバシー侵害・不適切な情報発信等
- 従業員の承諾なく撮影・録音等を行い、または撮影・録音等を示唆して威圧する行為
- 従業員の個人情報を無断で公開する行為
- SNS やインターネット等への誹謗中傷、個人への攻撃を目的とした投稿等

⑤ その他、社会通念上許容される範囲を超える言動
- 正当な理由なく、業務と無関係な要求や性的な要求等を行う行為
- その他、要求内容や手段・態様等に照らし、社会通念上不相当と認められる行為

３．カスタマーハラスメントへの対応

当社は、お客様等の要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、従業員の安全と就業環境を守るため、組織として毅然と対応します。

不当な要求や迷惑行為に対しては、必要に応じて注意・警告を行い、改善が認められない場合には、電話や面談等の対応を中止するなど、状況に応じた適切な措置を講じます。

また、必要に応じて、警察への通報、弁護士への相談、刑事手続きや法的措置等を含め、厳正に対処します。

なお、商品・サービスの品質、安全性等に関する正当なお申し出については、カスタマーハラスメントへの対応とは区別し、必要な事実確認や調査等を適切に行います。

４．カスタマーハラスメントの未然防止および再発防止に向けた取り組み

当社は、カスタマーハラスメントの未然防止および再発防止に向け、以下の取り組みを実施します。

- 本方針を明確にし、従業員への周知・啓発を行う。
- カスタマーハラスメントへの対応手順の策定
- 事例の社内共有・分析の実施並びに対応プロセスの改善継続
- 従業員からの相談等の体制強化
- 当社従業員が他社従業員へ加害しないよう啓発の実施

2026 年 10 月 1 日