

カスタマーハラスメントに対する基本方針

平素は、株式会社あべけいにご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

当社は、「お客様にご満足いただけるサービスの提供」を第一に掲げ、日々業務に取り組んでおります。同時に、質の高いサービスを継続して提供するためには、サービスを提供する従業員一人ひとりが心身ともに健康で、安心して働ける環境を確保することが不可欠であると考えております。

近年、社会問題となっているカスタマーハラスメント(お客様からの著しい迷惑行為)から従業員を守り、より良い職場環境を構築するため、2026年10月1日より「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定・施行いたしました。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、お客様からの要求や言動のうち、そ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り、当該手段・態様により従業員の就業環境が害されるものを「カスタマーハラスメント」と定義いたします。

具体的には、以下の行為が該当しますが、これらに限定されるものではありません。

- 身体的・精神的な攻撃：暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、大声での威圧など。
- 過剰または不合理な要求：提供する商品・サービスとかけ離れた不当な要求、土下座の強要、規定外の返金や保証の要求、不当な金銭補償の要求など。
- 拘束的な行為：合理的な理由のない長時間の拘束、執拗な電話やメール、同じ要望やクレームの過剰な繰り返しなど。
- 業務妨害行為：店舗や事業所内での居座り、業務進行を意図的に妨げる行為など。
- プライバシー侵害・セクシュアルハラスメント：従業員の個人情報の詮索、盗撮、SNS やインターネット上への無断公開・誹謗中傷、性的な言動など。

2. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、カスタマーハラスメントに該当する行為が行われたと判断した場合、従業員を守るため、毅然とした態度で対応いたします。

- サービスの提供拒否：悪質なハラスメント行為が認められた場合、または度重なるお願いにもかかわらず改善が見られない場合は、商品・サービスの提供、および今後の取引をお断りさせていただく場合がございます。
- 外部機関との連携：従業員の安全を脅かす重大な事案や、犯罪行為に該当すると判断される事案については、速やかに警察や弁護士等の外部専門機関に相談・通報の上、厳正に対処いたします。

3. 社内体制の整備

従業員をハラスメントから守るため、以下の取り組みを推進いたします。

- カスタマーハラスメントに関する知識および対処法についての従業員教育・研修の実施
- 事案発生時に従業員が速やかに相談できる社内窓口の設置と、エスカレーションルールの明確化
- 被害に遭った従業員の心身のケアおよび安全確保の徹底

株式会社あべけいは、今後もお客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。お客様におかれましては、本方針へのご理解とご協力を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

2026年10月1日 施行

株式会社あべけい