

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、すべての従業員が安全で心身ともに健康に働くことができる環境を確保・整備することが、持続可能な社会の実現と質の高いサービスの提供に不可欠であると考えています。

当社は「カスタマーハラスメント」の防止に向け、以下の通り基本方針を定め、組織全体で取り組むことを宣言いたします。

当社はお客様からの正当なご意見・ご指摘(クレーム)に対しては真摯に耳を傾け、誠実かつ迅速に対応し、サービスの向上に努めてまいります。

一方で、厚生労働省の指針に基づき、「①顧客等の言動であって、②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るもの(要求の内容が妥当性を欠く場合や、要求を実現するための手段・態様が不相応な言動)により、③従業員の就業環境が害される行為」をカスタマーハラスメントと定義します。

なお、下記の行為例は例示であり、これらに限られるということではございません。

### ＜対象となる行為の例＞

- ・提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
- ・身体的攻撃(暴行・傷害等)
- ・精神的な攻撃(脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言)
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動・クレーム
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁、長時間の窓口・電話対応)
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求など  
(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)
- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・口頭・文書による過度な謝罪の要求
- ・不必要・執拗な上司への面会要求

### ＜当社の対応策＞

- 1) **組織的対応**：カスハラが発生した場合、担当者個人に抱え込ませず、上司や専門部署が組織的に対応を交代・介入します。
- 2) **サービスの停止・お断り**：悪質な言動が継続する場合、当社の判断により取引やサービスの提供をお断り、または中止いたします。
- 3) **外部機関との連携**：社会通念上相当な範囲を超える悪質な行為、または犯罪行為（恐喝・脅迫・業務妨害等）と判断した場合は、弁護士や警察等の外部機関と連携し、法的措置を含めた厳正な対応を行います。
- 4) **従業員のケア**：被害に遭った従業員のメンタルヘルスカを最優先し、適切な保護を行います。

本方針は、全従業員に周知徹底するとともに、当社のウェブサイト等を通じて広く社会に公開し、すべての人が尊重される健全な社会環境の実現に貢献してまいります。

2026 年 10 月 1 日 制定

株式会社関西東通

代表取締役社長 根岸秀尚