カスタマーハラスメントに対する基本方針

お客様・お取引先等と従業員の双方を尊重し、健全な関係を築くために

策定：2026 年 9 月 22 日　／　施行：2026 年 10 月 1 日

株式会社コネクトの基本姿勢

当社は、お客様・お取引先等から寄せられるご意見やご要望に誠実に向き合い、サービスの向上に努めます。一方で、従業員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する言動については、従業員を守るため組織として適切かつ毅然と対応します。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、顧客、取引先、施設利用者その他当社の事業に関係する方による言動のうち、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、その言動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」と捉えます。電話、電子メール、SNS 等による言動も含みます。

なお、正当なご意見、ご要望、苦情そのものをカスタマーハラスメントとするものではありません。当社は、合理的なご指摘には引き続き誠実に対応します。

2. 対象となり得る行為

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。行為の内容、手段、頻度、継続時間、経緯等を踏まえ、個別に判断します。

- 暴行、傷害、物を投げる等の身体的な攻撃
- 脅迫、侮辱、名誉を傷つける発言、人格を否定する言動、土下座の強要
- 大声、威圧的な言動、反社会的な言動、従業員を著しく萎縮させる言動
- 同じ要求や質問を執拗に繰り返す、長時間拘束する、居座る等の行為
- 従業員の無断撮影・録音・投稿、個人情報やプライバシー情報の暴露又はその示唆
- 契約・サービス内容を著しく超える要求、著しく不当な金銭・補償・謝罪等の要求
- 性的な言動、差別的な言動、従業員の私生活に過度に立ち入る行為

3. カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

- 従業員の安全と就業環境の確保を優先し、必要に応じて担当者を交代し、複数名で対応します。
- 事実関係を確認し、状況に応じて警告、対応の終了、サービス提供の制限、退去要請等を行う場合があります。
- 暴行、脅迫その他犯罪に該当し得る行為がある場合は、警察への相談・通報を行う場合があります。
- 法的対応が必要と判断した場合は、弁護士等の専門家と連携して対応します。

4. 従業員を守るための取組

- カスタマーハラスメントに対する会社方針と対応方法を社内に周知します。
- 相談・報告を受け付ける体制を整備し、相談した従業員に不利益な取扱いを行いません。
- 相談者・関係者のプライバシーに配慮し、必要な範囲で情報を取り扱います。
- 必要に応じて研修、事例共有、対応方法の見直しを行い、再発防止に努めます。

5. お客様・お取引先等へのお願い

当社は、お客様・お取引先等との良好な関係を大切にしています。相互に人格と立場を尊重し、節度あるコミュニケーションにご理解とご協力をお願いいたします。

相談・お問い合わせ

本方針に関するご意見・ご相談は、当社ホームページの「CONTACT／お問い合わせ」からご連絡ください。内容を確認のうえ、適切に対応します。

参考法令・指針

・労働施策総合推進法等の一部改正（令和 7 年法律第 63 号）

・事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和 8 年厚生労働省告示第 51 号）