

カスタマーハラスメント防止方針

当社は、すべての従業員が安心して働ける職場環境を確保することを経営上の重要課題と位置付けています。

お客様からのご意見やご要望は、商品・サービスの品質向上に不可欠なものであり、誠実に対応致します。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動により、従業員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する行為については、従業員を守る観点から組織として毅然に対応致します。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、顧客、取引先その他利害関係者による言動であって、要求内容の妥当性を欠くもの、または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、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

2. 対象となる行為の例

以下は例示であり、これらに限定されません。

- ・暴行、傷害等の身体的攻撃

- ・ 威迫、脅迫、恫喝
- ・ 暴言、侮辱、人格否定
- ・ 長時間にわたる拘束
- ・ 執拗な電話やメール
- ・ 土下座等の過度な謝罪要求
- ・ SNS 等による誹謗中傷
- ・ 従業員個人情報の開示要求
- ・ 正当な理由のない金銭補償要求
- ・ 契約内容を著しく超える要求
- ・ 性的な言動やストーカー行為

3. 当社の対応方針

当社はカスタマーハラスメントが確認された場合、従業員の安全確保を最優先

とし、以下の対応を行います。

- ・ 応対の中止
- ・ 上司等への引継ぎ
- ・ 警告書の発出
- ・ 取引停止

- ・入店・利用制限
- ・警察への通報
- ・弁護士等専門家への相談

必要に応じて法的措置を講じる場合があります。

4. 従業員保護

当社は被害を受けた従業員に対し、

- ・相談体制の整備
- ・メンタルヘルス支援
- ・産業医等との連携
- ・配置・業務上の配慮

を行います。

5. 社内体制

カスハラ相談窓口を設置します。

発生事案を記録・分析します。

定期的な教育研修を実施します。

再発防止策を継続的に実施します。

制定日：2026（令和 8）年 10 月 1 日

株式会社ジェネック

代表取締役社長 中島 浩一