

令和8年10月1日

御取引先様各位

社員各位

ひびき灘開発株式会社

カスタマーハラスメント防止に関する指針

カスタマーハラスメントは、顧客等によって労働者の個人としての尊厳が不当に傷つけられる社会的に許されない行為であるとともに、労働者の能力の有効な発揮を妨げ、また、会社にとっても職場秩序を阻害し、業務の遂行に影響を与える問題です。

当社は、このようなハラスメント行為に対し、毅然とした態度で対応し、社員を保護します。

（なお、顧客等とは、取引の相手方、施設の利用者その他当社事業に関係を有する者をいいます。）

1. 本指針に定める「カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）」とは、次のような行為をいいます。

（１）カスハラ要件

職場において行われる、以下の①～③の要素をすべて満たす顧客等の言動をいう。

- ① 顧客等の言動であること。
- ② 当該労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らし、社会通念上許容される範囲を超えたものによるものであること。
- ③ 労働者の就業環境が害されるものであること。

また、カスハラには、対面のみならず、電話、電子メール、SNS その他インターネット上で行われる言動を含みます。

（２）社会通念上許容される範囲を超える言動の例

- ・拘束的な言動（長時間の居座り、不退去、監禁 等）
- ・継続的・執拗な言動（執拗な電話 等）
- ・精神的攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要 等）
- ・過度な要求（契約内容を著しく超える要求、対応が著しく困難または不可能な要求、不当な損害賠償要求 等）
- ・SNS 等での誹謗中傷、個人情報晒す行為
- ・身体的攻撃（暴行、傷害 等）
- ・セクシュアルハラスメントに該当する行為

2. この方針により保護される対象は、一般社員、嘱託社員、パート社員、臨時社員、派遣社員、当社において働いている全ての労働者（以下、社員等）です。

3. カスハラが発生した際には、当該部門の管理職より適切な指示を行い、可能な限り社員等を単独で対応させません。また、適切な対応を行うために対応の録音・録画等を行う体制を整えます。

4. カスハラに関する社員等からの相談窓口担当者は、総務部総務課長または係長とします。

電話、メールでの相談も受け付けます。また、実際に生じている場合だけでなく、生じる可能性がある場合や放置すれば就業環境が悪化するおそれがある場合まで広く相談に対応します。

相談には公平に、相談者だけでなく行為者についても、プライバシーを守って対応いたします。相談者はもちろん、事実関係の確認に協力した方に不利益な取り扱いはいきません。

相談を受けた場合には、事実関係を迅速かつ正確に確認し、事実が確認できた場合には、被害者に対する配慮のための措置及び行為者に対する措置を講じます。また再発防止策を講じる等、適切に対処します。

4. 特に悪質と判断されるカスハラ（複数回の注意を行っても改善されない場合、暴力・脅迫行為など）に対しては、即時退去の要請や警察への通報を含む措置を検討します。また、SNS などインターネット上での誹謗中傷に対しては法的措置を検討します。

6. 上記の通り、当社はカスハラに対しては厳正に対処いたしますが、顧客等からの正当な申入れに対しては、真摯に対応できるよう常に対応力向上に向けた取組を進めて参ります。

7. 当社の社員等は、取引先等の相手方に対して、本指針が禁止する迷惑行為やハラスメントに該当する言動を行ってはなりません。これを行った場合、就業規則等（就業規則、嘱託社員就業規則、臨時及びパート社員就業規則）に則り、ハラスメント行為として厳正に処分いたします。

以上