

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026 年 10 月 1 日

マルテーグループ

社長 脇 伸一郎

当社は、お客様、お取引先その他当社の事業に関係する皆様からお寄せいただくご意見、ご要望及びご指摘に対し、誠実かつ真摯に対応し、より良い商品・サービスの提供及び事業運営に努めます。

一方で、お客様等による要求や言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える行為により、従業員の就業環境が害される場合には、これをカスタマーハラスメントと位置付けます。当社は、カスタマーハラスメントから従業員を守ることを重要な経営課題の一つと捉え、従業員が安心して働くことのできる職場環境を確保してまいります。従業員一人ひとりが安心して力を発揮できることで、お客様に対してより良いサービスを提供できると考え、ここにカスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

本方針は、従業員の安全と尊厳を守り、組織として適切に対応するための基本的な考え方を示すものです。従業員の皆様には、本方針の趣旨を理解し、安心して業務に取り組んでいただけるよう、引き続き当社として支援体制を整えてまいります。

## 1. 基本的な考え方

カスタマーハラスメントは、当社にとっても従業員にとっても、就業環境を著しく損なう重大な問題です。当社は、カスタマーハラスメントを決して看過せず、組織として真摯に向き合い、適切な対策を講じます。顧客満足度の向上と顧客との長期的な信頼関係の構築において、顧客第一主義は企業にとって重要な考え方です。しかし、顧客第一主義とは、顧客の要望に無条件で従うことを意味するものではありません。

## 2. 当社の姿勢・責務

カスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然とした態度で対応します。問題が発生した場合、従業員を一人で対応させず、組織として支援・介入する体制を整えます。従業員の心身の安全を最優先とし、相談窓口・報告ルート・フォロー体制を確保します。事案を放置せず、事実確認・対応・再発防止を確実に行います。

## 3. 組織としての約束

当社は、従業員が安心して働ける職場環境を守るため、「カスタマーハラスメントから従業員を守ることを」を組織全体の責務として取り組みます。

## 4. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省のガイドラインに基づき、当社は、『顧客等（顧客・取引先・その他事業に関係する者）による言動』であり、『雇用する従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上相当な範囲を超えるもの』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。具体例として、次のような行為が該当します。

※あくまで例示であり、これらに限るものではありません。

- ・身体的な攻撃（暴力）及び精神的な攻撃（暴言、威圧的な言動、脅迫等）
- ・土下座の強要など、社会通念上相当性を欠く謝罪の要求
- ・商品・サービスの内容に照らして著しく合理性を欠く、過大な要求（大幅な値引き、契約範囲外の無償対応・過度なサービスや金品の要求、不可能な納期指定等）
- ・長時間の拘束、居座り、同一内容の要求の執拗な繰り返し
- ・SNS・インターネット上での誹謗中傷、風説の流布
- ・従業員個人を対象とした、侮辱的な発言、セクシュアルハラスメント、ストーカー行為、差別的な言動
- ・その他、就業環境を著しく害する行為

なお、商品・サービスに関する正当なご意見、ご要望、苦情申出については、カスタマーハラスメントには該当しません。

## 5. 従業員の安全確保について

当社は、従業員が顧客等からのカスタマーハラスメントにより就業環境を害されることのないよう、社内における相談体制の整備、記録・証拠保全の徹底、必要に応じた組織的対応等の措置を講じています。現場に単独で従事する従業員についても、複数名対応や緊急連絡体制の整備により、安全の確保に努めます。

## 6. カスタマーハラスメントの未然防止に向けた取り組み

当社は、お客様から寄せられる正当なご意見やご要望を、サービス改善に欠かせない大切な機会と考えています。一方で、初期対応が不適切であれば、お客様の不満を増幅させ、結果としてカスタマーハラスメントに発展するおそれがあることも認識しています。こうした事態を防ぎ、お客様との健全な関係を築くため、当社は次の取り組みを徹底します。

### 1. 傾聴と共感

お客様が何にお困りで、何を求めているのかを正確に理解するため、丁寧に耳を傾け、共感をもってお話を伺います。

### 2. 事実に基づく誠実な対応

状況を正しく把握した上で、当社に過失がある場合は真摯に謝罪し、規定に基づく適切な対応を迅速に行います。その場で判断できない場合は、安易に回答せず、確認の上であらためてご連絡します。

### 3. 対応プロセスの改善

いただいたご意見や対応事例を社内で共有・分析し、商品・サービスだけでなく、お客様対応プロセス全体の継続的な改善に活かします。

### 4. 他者への加害防止

当社は、当社で働くすべての役員及び従業員が、他の事業主の雇用する労働者に対してカスタマーハラスメントを行うことのないよう、啓発活動及び教育を実施します。

当社は、本方針に基づき、従業員の安全と尊厳を守るとともに、お客様との健全かつ良好な関係の維持・発展に努めてまいります。