

カスタマーハラスメントに対する基本方針

オビサン株式会社(以下「当社」という)は、お客さまお一人お一人に真摯に向き合い、お客さまのニーズをしっかりと見つめ、価値ある商品・サービスを提供してまいります。その実現のために、すべての従業員の人權が尊重され、安心して業務に精励できる職場環境づくりが必要不可欠であるとの考えのもと、以下の通り基本方針を定めます。

1. 目的

本方針は、従業員をカスタマーハラスメントから守り、安全で働きやすい職場環境を維持すること、ならびにお客様へ安定したサービスを提供し続けることを目的とします。

2. カスタマーハラスメントの定義

本方針において「カスタマーハラスメント」とは、お客様からの要求内容が妥当であるか妥当でないにかかわらず、その要求を実現するための言動、手段や態様が、従業員の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たものにより、従業員の就業環境が害されるものと定義します。具体的には、以下のような行為が該当します(※これらに限られません)。

【言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求

【手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害など)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、プライバシーの侵害など)
- ・威圧的な言動(怒鳴る、机を叩く、威嚇する行為など)
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)
- ・性的ハラスメント(性的な言動、身体接触など)
- ・差別的な言動(性別、年齢、国籍、障害などを理由とした差別的な発言)

3. 当社の対応方針

カスタマーハラスメントが発生した場合、当社は以下の通り対応します。

- ・ 毅然とした対応: 従業員はただちに上司に報告しその場の対応方針について指示を受けます。その際、可能な限り従業員一人では対応させません。役員、管理職は情報を共有、事実関係を精査した上で、ハラスメント行為には毅然と対応します。
- ・ サービスの拒否・中断: 当社が悪質であると判断した場合には、サービスの提供をお断り、または中断する場合があります。

- 外部機関との連携：必要に応じて、弁護士や警察などの外部機関と連携し、組織的に対処します。悪質な場合は、民事・刑事の両面から法的措置を講じることを検討します。

4. 従業員へのサポート体制

ハラスメント被害へのサポート体制は以下の通りです。

- 相談窓口設置：ハラスメント被害の報告は直属の上司を通じ行います。それとは別に、本社管理本部に相談窓口を設置します。相談窓口担当者が適切に対応できるよう、情報収集と内部研修を実施します。なお、相談者等のプライバシーを保護するために、報告と相談は非公開情報とし、情報共有を本部会、管理本部、直属の上司ラインに限定します。また、相談したこと等を理由として不利益な取扱いをすることは一切ありません。
- 組織的な対応：事実関係を迅速かつ正確に確認するための報告書フォーマットを定めます。被害者個人が一人だけで抱えこむような問題とせず、組織として対応し、社員の保護と心身のケアを最優先とします。
- 再発防止策：必要に応じて、ハラスメント行為を行ったお客様に対して注意喚起を行い、再発防止に努めます。

5. 役員、従業員の責務

- 役員、従業員ともに、カスタマーハラスメントを行ってはならないことと、その他カスタマーハラスメントに起因する問題(以下「カスタマーハラスメント問題」という。)に対する関心と理解を深めます。啓発のための社内情報発信を行い、研修を実施します。
- 役員、従業員ともに、他社の従業員に対し敬意をもって接し、カスタマーハラスメントを行うことのないように、言動に十分な注意を払います。
- カスタマーハラスメントの原因や背景として、対応遅延や説明不足といった「サービス提供側の不備」が契機となる場合があることを謙虚に受け止め、自社の商品やサービスを良く理解し、お客様への対応力向上を図り、トラブルを未然に防ぐ努力を行います。

6. 関係各位へのお願い

当社は、多くのお客様から頂く有難いご意見やご要望を真摯に受け止め、サービス向上のための改善に努めてまいります。お客様におかれましては、何卒本方針をご理解いただき、引き続き適切なコミュニケーションにご協力いただけますようお願い申し上げます。

オビサン株式会社
代表取締役社長 小嶋寛之
制定日:2026年8月31日