

カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

当社は、従業員一人ひとりが安全で安心して働くことができる環境を確保し、持続可能なサービスの提供を行うため、カスタマーハラスメント（カスタマー等からの著しい迷惑行為）に対する基本方針を以下の通り定めます。

1. 基本的な考え方

当社は、お客様等からの適切な意見や苦情（適切なクレーム）に対しては、誠心誠意対応し、サービスの向上に努めます。しかし、要求の内容や態様が妥当性を欠き、従業員の労働環境が害されるような行為に対しては、毅然とした態度で組織的に対応します。

2. 対象となる行為（カスタマーハラスメントの定義）

要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が不当なものであり、当該手段・態様により従業員の就業環境が害される行為を指します。

【代表的な行為の例】

- **暴力・暴言**：身体的な攻撃、威圧的な言動、大声、罵声、暴言、脅迫的な発言
- **過剰・不当な要求**：妥当性のない金銭補償の要求、土下座の要求、不可能な要求の執拗な繰り返しの要求
- **継続的・拘束的な行動**：長時間の拘束、電話の不当な継続、不退去、繰り返し同様の苦情を申し立てる行為
- **プライバシー侵害・個人への攻撃**：特定の従業員に対する SNS 等での誹謗中傷、写真・動画の無断撮影およびインターネット投稿、個人のプライバシーに対する不当な干渉

3. 事業主としての取り組み

1. 体制の整備

- カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、従業員が迅速に相談・報告できる体制を整えます。

2. 組織的対応の徹底

- 従業員個人の対応に委ねず、現場責任者および管理職、関係部署（管理/総務 G 等）が連携し、組織全体で対応します。
- 悪質なケースにおいては、警察や弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置を含めた適切な対応を行います。

3. 従業員への配慮・支援

- 被害を受けた従業員のメンタルヘルスクアを実施し、必要に応じて就業上の配慮（配置転換や一時休養等）を行います。

4. 周知・啓発

- 本方針および対応に関してを全従業員に周知徹底し、知識と対応力の強化を図ります。

4. お客様へのお願い

当社は、今後もより良好な関係を築き、高品質なサービスを提供できるよう努めてまいります。万が一、本方針に定めるカスタマーハラスメント行為が確認された場合、以降のサービス提供をお断りすることや、しかるべき法的対応をとらせていただく場合がございます。ご理解とご協力をお願い申し上げます。

制定日：2026年9月9日
株式会社トレンドアート
代表取締役 井上 茂