

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、「社員の人間性の尊重と、顧客・地域との共生を両翼として、21 世紀に飛躍する。」という企業理念に基づき、すべての社員の人権が尊重され、安心して働ける環境づくりに取り組んでいます。

当社は、お客様との信頼関係を大切に、誠実な対応に努める一方で、過度な要求や人格を否定するようなカスタマーハラスメントに対しては、社員の安全と尊厳を守るため毅然とした態度で組織的に対応いたします。

■カスタマーハラスメントの定義

当社では、『お客様からの要求や言動が社会通念上許容される範囲を超え、当社の業務を不当に妨げる、または当社社員の安全や心身の健康を脅かし、就業環境を害する行為』をカスタマーハラスメントと定義します。

＜カスタマーハラスメントに該当する行為の主な例＞

(以下については、代表体な例であり、これらに限られるものではありません。)

- ① 過剰または執拗な言動・行動の繰り返し
- ② 身体的な攻撃（暴行・傷害など）
- ③ 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・屈辱・暴言・大声など）
- ④ 威圧的な言動（土下座の要求など）
- ⑤ 拘束的な行動（監禁・居座り・不退去など）
- ⑥ 差別的または性的な言動
- ⑦ 社員個人を誹謗中傷する SNS・インターネット等への投稿
- ⑧ 正当な理由のない、または社会通念上の範囲を超えるような金銭補償・商品交換・謝罪の要求

■カスタマーハラスメントへの対応

上記のような行為があったと判断した場合、お客様とのお取引やお客様対応をお断りさせていただくことがあります。

さらに、要求内容や言動が悪質と判断した場合は、警察・弁護士・外部専門家等と連携し、厳正な対応を行います。

■カスタマーハラスメントへの取り組み

当社では、社員が安心して業務に従事できる環境を維持するため、以下の取り組みを進めます。

- 方針の周知・啓発
社員への基本方針の周知と理解促進
- 相談・ケア体制の整備
相談窓口の設置、社内掲示による情報提供
- 教育・研修の実施
社員に対する教育・研修による、カスタマーハラスメントに対する正しい知識・意識付け機会の提供

当社はお客様との良好な信頼関係の維持と持続可能なサービスの提供に向け本方針を定めました。

当社は誠意ある対応を心がけておりますが、社会通念を超える行為には社員の人権を守るため当方針に沿って対応いたします。お客様にはご理解とご協力をお願い申し上げます。

2026年9月29日

株式会社 新村

代表取締役社長 新村 雄一