

2026 年 10 月 1 日

株式会社 明光社

カスタマーハラスメント基本方針

株式会社明光社（以下「当社」）は、「快適な環境づくりを通して社会に貢献します」という企業理念のもと、お客様からのご期待に応え、地域社会に貢献できるよう企業価値の向上に努めております。

当社では、最も重要な経営資源である従業員が心身ともに健康で安心して働ける職場環境を整備するとともに、お客様とより良好な関係を構築するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を以下のとおり定めます。

お客様からのご要望やご意見に対しては真摯に対応いたしますが、社会通念上許容される範囲を超える言動・要求に対しては、従業員の安全と就業環境を守るため、本方針に基づき毅然と対応いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様等からのクレームや言動のうち、「要求内容に妥当性がないもの」、または「要求内容が妥当であっても、それを実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

【対象となる主な行為】

以下の行為は例示であり、これらに限られるものではありません。

(1) 従業員個人に対する行為

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）
- ・威圧的な言動（怒声、物を叩く・蹴る、土下座の要求など）
- ・継続的・執拗な言動（正当な理由のない謝罪の要求、長時間の拘束・説教、頻繁な電話やメール等）
- ・差別的・性的な言動（セクシュアルハラスメント等）
- ・SNS 等での個人特定・誹謗中傷、プライバシー情報の公開・開示要求
- ・不当な担当者交代や人事的措置の要求

(2) 会社・組織に対する行為

- ・正当な理由のない金銭補償や過剰な謝罪の要求
- ・不合理または過剰なサービス・特別対応の要求
- ・納期や価格に関する不当な圧力・強要
- ・当社関係者との特殊な関係を示唆した特別扱いの要求

2. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応の実施をお断り、または中断させていただくことがあります。なお、該当性の確認や状況把握のため、会話や通話を録音・記録させていただく場合がございます。

また、悪質・危険と判断される行為に対しては、警察や弁護士等の外部専門機関と連携のうえ、厳正に対処いたします。

3. 社内体制の整備・予防への取り組み

(1) 従業員への教育・啓発

本方針の周知徹底とともに、適切な応対マニュアルの整備や研修を実施します。

また、従業員自身がハラスメント行為を行わないよう啓発に努めます。

(2) 相談体制およびフォローアップ

被害を受けた従業員の相談窓口を設置し、精神的・組織的なサポートを行うことで、安心して働ける環境を整えます。