

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2025 年 11 月

株式会社日専連旭川

1. はじめに

当社は、「地域社会の発展に貢献する」という基本理念の下、安心・安全なキャッシュレス環境を提供し、地域の皆様の身近な事業者としてお客様に寄り添い、信頼される質の高いサービスの維持向上に取り組んでおります。

当社は、お客様のご意見・ご要望に真摯に対応し、信頼され、ご満足いただけるサービスを提供し続けるとともに、従業員が安全な環境で安心して業務に取り組み、お客様とのより良好な関係を築いていくため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様からの申出・要求のうち、内容の妥当性に照らして、要求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って、当該手段・態様により、社員の就業環境が害される恐れがあるものとします。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為

具体的には以下のような行為を指しますが、あくまでも例示でありこれらに限られるものではありません。

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- (3) 威圧的な言動（怒声、罵声）
- (4) 土下座の要求
- (5) 継続的な、執拗な言動（何度も繰り返して説明させる、しつこく同じ事を主張）
- (6) 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話）
- (7) 差別的な言動（従業員の人格の否定）
- (8) 性的な言動、ストーカー行為（セクシャルハラスメント、嫌がらせ、つきまとい）
- (9) 許可なく録音、従業員や施設を撮影する行為
- (10) 会社や従業員の信用を棄損させる内容や従業員の個人情報等を SNS 等へ投稿する行為（写真、音声映像の公開）
- (11) 合理性を欠く不当・過剰な要求（金銭の要求、謝罪の要求）
- (12) 上記の各行為に準ずる行為

4. 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と見られる事案が発生した場合、事実関係を確認して本事案がハラスメントに該当する内容か当社にて判断します。
- ・カスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した際には、対応を打ち切り毅然とした対応を行います。また、悪質と思われる行為があった際は、店舗等への出入りをお断りする場合やお取引の停止を行う場合があります。さらに、警察・弁護士等の外部専門家と連携し、厳正に対処いたします。

5. カスタマーハラスメント対策に関する社内の取組み

当社ではカスタマーハラスメントが発生した場合に迅速かつ適切な対応が行えるよう、必要に応じて以下の取組みを実施します。

- (1) カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- (2) カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の外部専門家との連携など体制を整備します。
- (3) カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身のケアを最優先し、適切に対応いたします。

6. お客様へのお願い

当社は、お客様へのサービス品質の向上と、私たち自身がハラスメント行為を起こさないために、お客様との対応を録音および録画させていただくことがございますので、ご理解とご協力をいただきますようお願い申し上げます。