株式会社中部森林技術コンサルタンツ「カスタマーハラスメント対策ガイドライン」

令和８年 10 月１日

１．意義

当社におけるハラスメント対策基本理念「我が社はハラスメントを許しません！！」及び「愛知県カスタマーハラスメント防止条例」が掲げる目的の達成に資するため、当社では「カスタマーハラスメント対策ガイドライン」を策定します。

カスタマーハラスメントは、労働者ひいては加害側・被害側を問わず双方の企業に深刻な影響を与える恐れがあることから、当社ではカスタマーハラスメントを「しない/されない」ことを今後より一層徹底します。

２．カスタマーハラスメントの定義

次の３つの要件を全て満たしているものをカスタマーハラスメントと定義し、実際に当該行為がカスタマーハラスメントに該当するか否かを判断するにあたっては、個別具体的に、「内容」及び「手段・態様」を総合して考慮します。

①顧客等（依頼主、取引先その他当社の事業に関係を有する者）からの従業員に対する言動
②従業員が従事する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
③従業員の就業環境を害するもの

具体的に、カスタマーハラスメントに該当するものとして以下のような行為が考えられます。

・暴力行為
・暴言・侮辱・誹謗中傷
・威嚇・脅迫
・従業員の人格の否定・差別的な発言
・土下座の要求
・長時間の拘束
・合理性を欠く不当・過剰な要求（時間外深夜・休日労働を前提とした納期の設定、同時間帯における過剰な対応を要求するもの等含む）
・会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等をＳＮＳ等へ投稿する行為

・従業員へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

３．カスタマーハラスメントへの対応

当社では、客観的・第三者的な立場から、徹底した事実調査と的確な事情把握を行い、状況に応じた適切な対応をするよう努めます。具体的に、以下の点に留意します。

①申告者からの言い分・申告内容の確認
・何（誰）に対してのクレームなのか
・クレームに至るまでの経緯
・クレームの目的は何か
②当社側に過失・非のある事案か否か

（社内対応）

カスタマーハラスメントが発生した際には、従業員の心身のケアを最優先に対応するとともに、会社全体で情報共有を図りひとりにさせません。

また、従業員が適切に対応できるよう、カスタマーハラスメントに関する知識や対処法を学ぶための情報提供を積極的に行います。

さらに、外部相談窓口の設置に加え、必要に応じて外部機関との連絡体制を整え、従業員が安心して働ける環境づくりを推進します。（別紙１）

また、カスタマーハラスメントが生じた事実が確認できなかった場合においても、改めて方針を周知・啓発する等、再発防止に向けた措置を講じます。

（社外対応）

問題の解決にあたっては、冷静かつ合理的な対話を重視しています。

解決に向けて状況を正確に把握するために、必要に応じて録音・録画をさせていただく場合があります。

また、悪質な行為と認められる場合には、警察への通報や外部の専門機関と連携し、法的措置を含めて厳正に対応いたします。（別紙２）

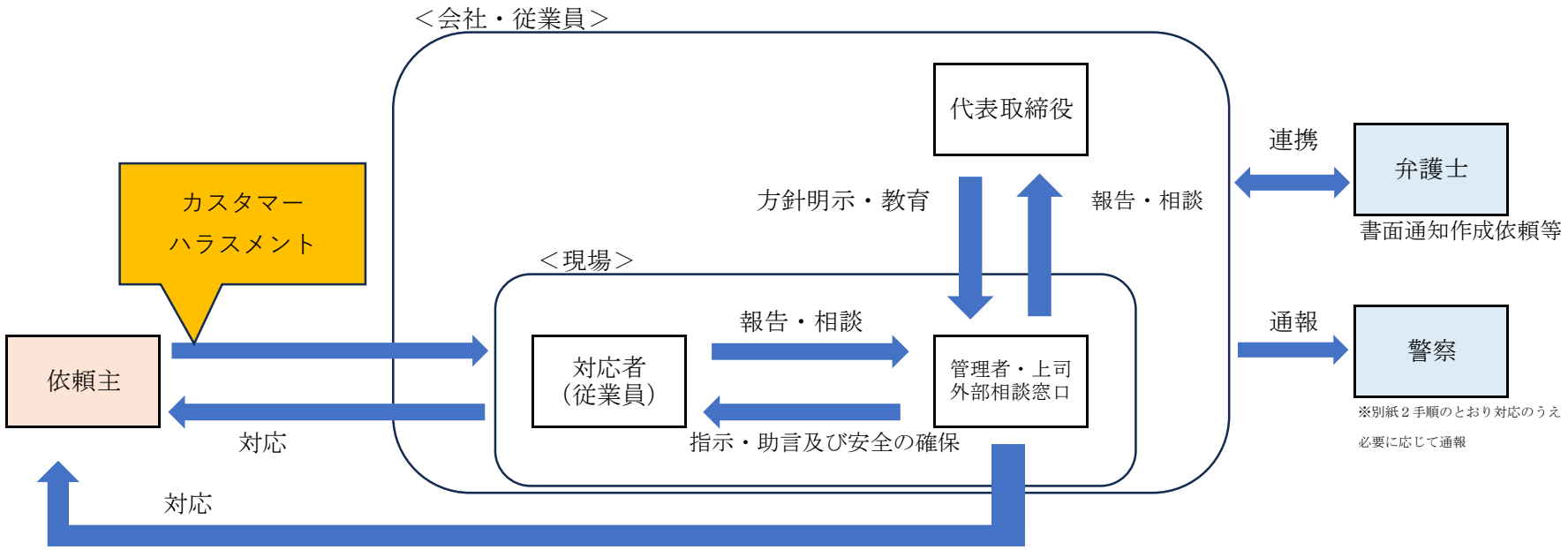
なお、事実調査の結果、当社側に特に過失がないと認められる事案においては、毅然とした態度でもって当社側の見解を示すとともに、要求には従えない旨の意思表示を行います。

５．カスタマーハラスメントへの取組

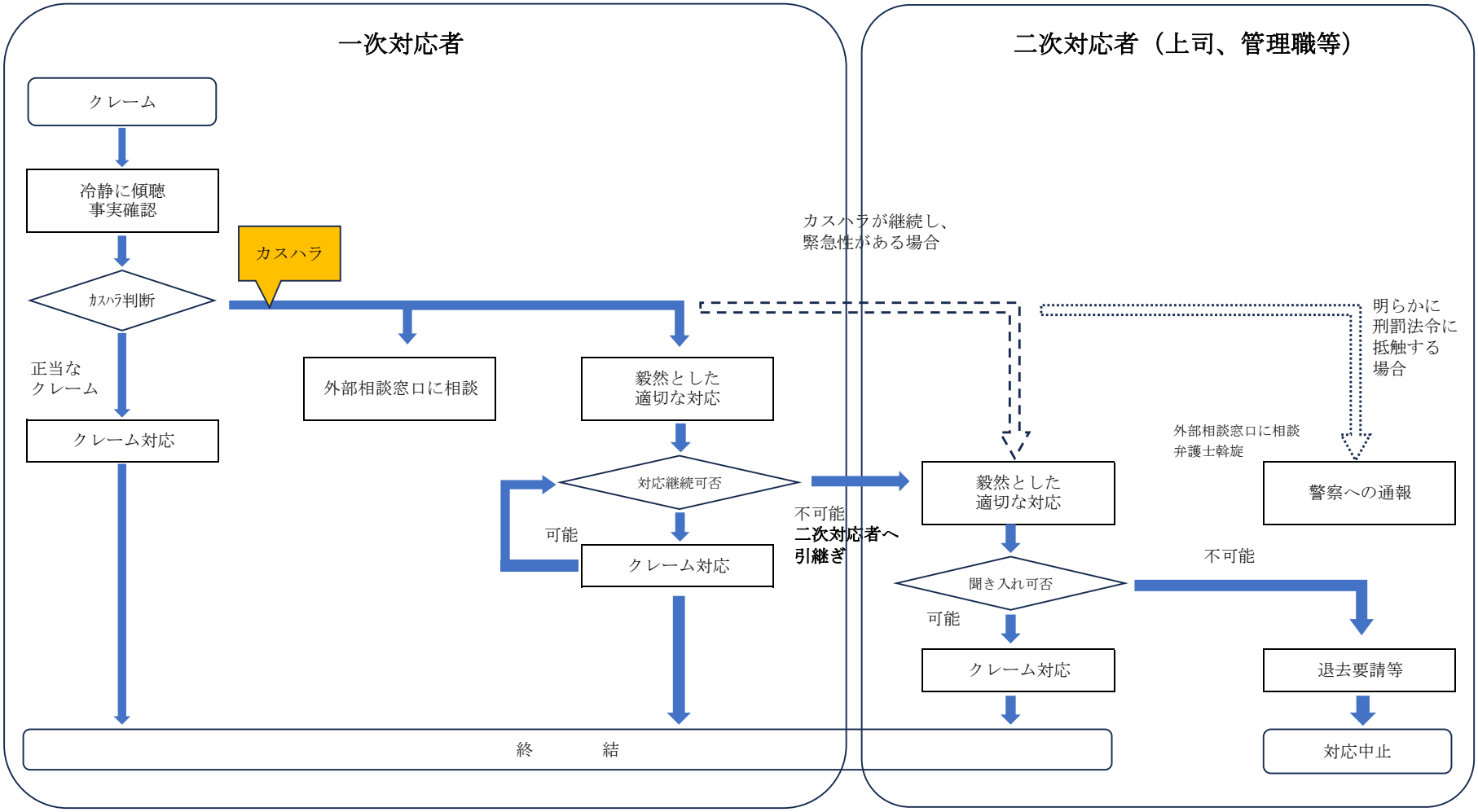
役員・従業員はともに、カスタマーハラスメントをしないよう努める義務を負います。１．に掲げる、カスタマーハラスメントを「しない/されない」に資するため、当社では従業員によるハラスメント行為の発生の防止を目的とした啓蒙活動を実施します。

なお、従業員の行為が、個別具体的かつ総合的に判断した結果、ハラスメント行為に該当すると認められた場合には、当社就業規則における懲戒事由に該当するものとして処分されることがあります。

（別紙１）


＜会社・従業員＞
代表取締役
連携
弁護士
書面通知作成依頼等
カスタマー
ハラスメント
方針明示・教育
報告・相談
＜現場＞
報告・相談
通報
警察
依頼主
対応者
（従業員）
管理者・上司
外部相談窓口
※別紙２手順のとおり対応のうえ
必要に応じて通報
対応
指示・助言及び安全の確保
対応

（別紙２）



※本フローチャートはあくまで初動対応の流れの一例であり、実際にカスハラ事案が発生した場合には状況に応じて柔軟な対応をすることとする。