

友輪株式会社
カスタマーハラスメント対策規程

令和 8 年 10 月 1 日

(趣旨)

第 1 条 この規程は、厚生労働省「改正労働施策総合推進法」及び同指針に基づき、顧客等による社会通念上許容される範囲を超えた言動（以下「カスタマーハラスメント」という。）を防止し、労働者の就業環境を保護するために必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第 2 条 本規程において使用する用語の意義は、次のとおりとする。

(1) 顧客等

顧客、取引先、施設利用者、近隣住民その他当社事業に関係を有する者をいう。
電話・メール・SNS 等インターネット上での言動も含む。

(2) カスタマーハラスメント

顧客等の言動であって、次の①～③をすべて満たすものをいう。

- ① 職場において行われること
- ② 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ること
- ③ 労働者の就業環境が害されること

(3) 社会通念上許容される範囲を超える言動

次のいずれかに該当するものをいう。

- ① 要求内容が不当・不合理なもの
- ② 契約内容を著しく逸脱する要求
- ③ 対応が著しく困難または不可能な要求
- ④ 不当な損害賠償要求
- ⑤ 暴行・脅迫・侮辱・名誉毀損・暴言・土下座強要等の精神的攻撃
- ⑥ 継続的・執拗な言動
- ⑦ 不退去・居座り・監禁等の拘束的言動

(4) 就業環境が害されること

労働者が身体的・精神的苦痛を受け、能力発揮に重大な悪影響が生じる等、看過できない支障が生じること。

(事業主の方針)

第 3 条 当社は、カスタマーハラスメントに対して毅然と対応し、労働者を保護す

ることを基本方針とする。

- 2 当社は、カスタマーハラスメントを行った顧客等に対し、必要に応じて警察への通報、取引停止、出入禁止等の措置を講じる。
- 3 当社は、カスタマーハラスメントの内容及び対処方法を労働者に周知し、研修等を通じて理解を深めるものとする。

（禁止事項）

- 第4条 労働者は、顧客等に対し、社会通念上許容される範囲を超える言動を行ってはならない。
- 2 事業主及び労働者は、他の事業主が雇用する労働者に対しても、必要な注意を払わなければならない。

（相談窓口）

- 第5条 当社は、カスタマーハラスメントに関する相談窓口を、発生場所に応じて管理部長または名古屋支店長とする。
- 2 相談窓口は、被害者本人のみならず、目撃者・関係者からの相談にも対応する。
 - 3 相談窓口担当者は、適切に対応できるよう教育を受けるものとする。
 - 4 相談窓口における面談は、原則として複数名で対応し、相談者の希望を尊重する。
 - 5 相談内容は「苦情相談記録簿」に記録し、速やかに取締役会へ報告する。

（事実確認）

- 第6条 取締役会は、相談内容を受けた場合、必要に応じて相談者、関係者、顧客等から事情聴取を行い、事実関係を迅速かつ正確に確認する。
- 2 必要に応じて、外部専門家・弁護士等へ相談または委託することができる。

（対応措置）

- 第7条 当社は、被害者の心身の状況に応じ、配置転換、休養、医療機関受診等の配慮措置を講じる。
- 2 事実確認の結果、悪質なカスタマーハラスメントが認められた場合、当社は顧客等に対し、次の措置を講じることができる。
 - （1）サービス提供の拒否
 - （2）取引停止
 - （3）出入禁止
 - （4）警察への通報

(5) その他必要な措置

3 再発防止のため、業務フローの見直し、研修の実施、情報共有等を行う。

(プライバシー保護)

第8条 相談窓口担当者及び調査に関与した者は、相談者・関係者のプライバシー及び秘密を厳格に保護しなければならない。

(不利益取扱いの禁止)

第9条 相談したこと、調査に協力したこと等を理由として、相談者及び協力者に対し不利益な取扱いを行ってはならない。

(他事業主への協力)

第10条 当社は、他事業主から事実確認等の協力を求められた場合、可能な範囲で協力するよう努める。

(附則) 本規程は、令和8年10月1日から施行する。