

カスタマーハラスメントに対する基本方針

■ はじめに

当社は、お客さまのニーズに沿った高品質なサービスを提供するためには、従業員など一人ひとりが安心して能力を最大限に発揮できる、健全で働きやすい職場環境を確保・維持することが重要であると考えています。

その一方で、お客さま等からの不当な言動や行為によって従業員などの就業環境が害されることは、決して看過できるものではありません。

当社は、従業員などをそのような行為から守り、安心して業務に取り組める環境を整えるとともに、お客さまにより良いサービスを提供していくため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたします。

■ カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、「お客さま等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該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、当社で働く従業員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

（厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき作成）

■ カスタマーハラスメントに該当する行為例

- **身体的な攻撃**：暴行、傷害、物品を投げつけるなどの行為
- **精神的な攻撃・威圧**：脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、人格を否定する言動
- **執拗な言動**：執拗な繰り返しの言動、責め立て、同様の問い合わせやメール等の過度な送付
- **拘束的な行動**：不退去、居座り、長時間の電話や面談による対応の要求
- **不当・過剰な要求**：合理的理由のない契約・規約を逸脱した過剰なサービスの要求、対応が著しく困難または不可能な要求、不当な損害賠償請求、社会通念に照らして著しく不相当と認められる要求
- **プライバシー侵害**：SNS 等を利用した従業員など個人の情報・写真の投稿、インターネット上での誹謗中傷・名誉毀損行為

※ 上記はあくまでも例示であり、これらに限るものではありません。

■ カスタマーハラスメントへの対応

当社は、従業員など一人ひとりの安全を守るため、不当な要求や行為には毅然とした態度で対応いたします。

カスタマーハラスメントに関する相談・報告を受けた場合は、事実関係を確認のうえ、社内で情報を共有し、適切に対応いたします。

また、必要に応じて外部専門家（警察、弁護士等）とも連携し、法的措置等も含め厳正な対応を実施いたします。

■ お客さまへのお願い

当社は、すべてのお客さまとの信頼関係を構築することを目指し、引き続きサービス品質の向上に努めてまいります。

お客さまからの正当なご意見・ご要望につきましては、これまでどおり真摯に受け止め、適切に対応してまいります。

一方、万が一、上記に該当するようなカスタマーハラスメント行為が発生した場合には、本基本方針に基づき毅然とした対応を実施いたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

2026 年 10 月 1 日制定

株式会社建築資料研究社
代表取締役社長 馬場 栄一