

令和 8 年 10 月 1 日

カスタマーハラスメントに対する基本方針

(セントラルグループ所属の全各社共通)

1・はじめに

セントラルグループ所属の全各社（以後「当グループ全社」と表示いたします）は、「お客様の有難うの為に仲間に感謝、全員参画型の企業をめざす」という基本理念のもと、お客様に安全・安心かつ満足感を得て頂けるサービスの提供に向けて日々取り組んでいます。

お客様からお寄せいただくご要望・ご意見には、真摯に対応させて頂くことにより、当グループ全社のサービスの改善・向上において、貴重な機会と考えております。

一方で、一部のお客様の言動の中には、社員の人格を否定するような発言、脅迫、暴力、セクシュアルハラスメント等の社員の尊厳を傷つけるものもございます。

こうした社会通念に照らして著しく不当な行為は、社員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼす重大な問題であります。

当グループ全社では、社員の安全な就業環境を確保することで、社員が安心して業務に取り組むことができ、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると思慮し、厚生労働省告示令和 8 年第 51 号「カスタマーハラスメント防止指針」による企業の法定義務として、当グループ全社における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、万一お客様から上記のような行為を受けた際には、この基本方針等に基づき、対応させていただきます。

2・基本方針の中心

「社員の安全・安心な就業環境を守るため、カスタマーハラスメントに毅然と対応いたします。」

以下にカスタマーハラスメントの定義等及びカスタマーハラスメントへの当グループ全社の対応を示させていただきます。

3・カスタマーハラスメントの定義等

- ① 「職場において行われる、お客様、取引の相手方、施設の利用者その他の当グループ全社の行う事業に関係を有する方々の言動であって、
- ② 雇用する社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るものにより、
- ③ 当該社員の就業環境を害されること。」と定義します。

具体的には、次のような行為を指します。例示であり、これに限られるものではありません。

i・【手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

イ 身体的な攻撃（暴行・傷害等）・・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。

- ロ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）・・社員の人格を否定するような言動を行うこと。
- ハ 威圧又は威嚇的な言動・・大きな声をあげて社員や周囲を威圧又は威嚇すること。
- ニ 継続的、執拗な言動・・同様の質問を執拗に繰り返すこと。
- ホ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）・・長時間に渡る居座りや電話等で社員を拘束すること。 等。
- ii・【言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの】
- イ 法律・規則・条例等の定め以上のサービス等の要求。
- ロ 当グループ全社（当グループ全社の個別の法人である場合を含む）の業態と関係のない要求。・・社員のプライバシー等に関する要求等。
- ハ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求。・・契約金額等の著しい減額の要求等。
- ニ 不当な損害賠償の要求。・・当グループ全社（当グループ全社の個別の法人である場合を含む）のサービス等の内容と無関係であることについての損害賠償の要求。
- ホ 当グループ全社（当グループ全社の個別の法人である場合を含む）や社員の信用を棄損させる内容や、個人情報等をSNSに投稿する行為。
- ヘ 社員へのセクシュアルハラスメント、その他のハラスメント、つきまとい行為。 等。

4・カスタマーハラスメントが生じた場合の社内対応

- 1・カスタマーハラスメントを受けた場合、社員のケアを最優先します。
- 2・社員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法等の研修を行います。
- 3・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や外部機関等との連携を整備します。

5・カスタマーハラスメントが生じた場合の社外対応

- 1・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供等をお断りする場合があります。
- 2・さらに、悪質と判断した場合、外部の専門家や警察と連携の上、毅然と対応させていただきます。

以 上