

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

## ① カスタマーハラスメントに対する基本方針

当事務所においては、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応します。また、この基本方針を社内・社外に広く周知します。

### 1. カスタマーハラスメントに対する基本方針を定める目的

経営労務事務所たぬき屋は、労務を単なる手続き業務ではなく、企業経営に直結する重要な経営課題の一つと捉えるという基本理念の下、労務・社会保険手続きにとどまらず、経営の安定と持続的な成長を支える人事労務支援サービスを提供しております。

お客様が安心して本業に専念できるよう、日々の労務管理から将来を見据えた制度設計まで、経営の視点に立った誠実な支援を心がけています。

また、お客様からお寄せいただくご意見やご要望は、経営課題の解決力を高め、サービスの質を向上させるために欠かすことのできない大切な声であると考えております。一方で、一部のお客様による、所員の人格を否定する暴言や威圧的な発言、脅迫、過度な叱責、過度に執拗な連絡など、所員の尊厳を損なう行為が確認されることがあります。これらの社会通念に照らして著しく不当な行為は、所員の就業環境を悪化させるだけでなく、適切で安全なサービス提供を妨げ、結果としてお客様へのサービス全体に重大な影響を及ぼしかねません。

すべての所員が安心して職務に専念できる環境を整えることは、より良いサービスを継続的に提供するための重要な基盤であると当事務所は考えています。こうした観点から、経営労務事務所たぬき屋では「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、健全なサービス提供体制の維持・向上に努めてまいります。

### 2. 当事務所におけるカスタマーハラスメントの定義

当事務所では、カスタマーハラスメントを「お客様から当事務所の所員に対して行われる著しい迷惑行為であり、所員の就業環境を不当に害する行為」と定義いたします。

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

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 所員の人格の否定・差別的な発言
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要

- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 所員へのセクシャルハラスメント、SOGI※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（社内）

- カスタマーハラスメントを受けた場合、所員のケアを最優先します。
- 所員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置を進めます。

### 4. 社外におけるカスタマーハラスメントの対応

- 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、当事務所で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をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

2025 年 12 月 12 日  
経営労務事務所たぬき屋