

カスタマーハラスメントに対する防止基本方針

Pleasure Support 株式会社（以下「当社」）は、「【Vision 自分の役割に自信を持ち、互いの価値を認め合える社会を創ります】」のもと、人事・組織に関するコンサルティング、研修、面談、就労や職場定着に関する支援等を通じて、働く人と組織の成長を支援しています。

当社では、お客様等に寄り添った誠実な対応を心がけるとともに、業務に従事するすべての従業員が心身ともに安全で、安心して働ける就業環境を確保することが不可欠であると考えています。

そのため、従業員の人権と尊厳を守り、より良い支援・サービスを継続して提供するため、以下のとおり「カスタマーハラスメントに対する防止基本方針」を定め、社内外へ公表します。

なお、本方針における「お客様等」には、顧客企業の役員・従業員、研修受講者、面談・相談の対象となる方、取引先その他当社の事業に関係する方を含みます。

1. 対象となる行為（カスタマーハラスメントの定義）

当社では、厚生労働省の指針等を踏まえ、お客様等からの言動のうち、その要求内容に妥当性がないもの、または要求内容に妥当性がある場合であっても、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントとして取り扱います。

具体的には、以下のような行為を想定しています。なお、これらは例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴言、威圧的な言動、侮辱、人格を否定する発言、誹謗中傷
- ・暴力行為、物を投げつける、故意に身体へ接触する等の身体的な攻撃
- ・契約や合意した業務の範囲を著しく超える対応や、合理的な理由のない無償対応等の過剰な要求
- ・合理的な理由のない謝罪、金銭補償、担当者の変更等の要求
- ・長時間にわたる面談・電話等による拘束や、電話、メール、チャット等による執拗な連絡
- ・従業員の個人情報や私生活に関する情報の要求、無断での撮影・録音・録画・公開、SNS 等への誹謗中傷や晒し行為
- ・性的な発言、容姿等に関する不適切な発言、私的な連絡先や交際等の執拗な要求
- ・その他、従業員の安全や尊厳を脅かし、就業環境を害する行為

一方、お客様等からの正当なご意見、ご要望、業務改善に関するご指摘については、カスタマーハラスメントとして取り扱うものではなく、引き続き真摯に対応します。

2. 当社の事業特性を踏まえた考え方

当社では、人事・組織に関するコンサルティング、研修、面談、就労や職場定着に関する支援等を通じて、さまざまな背景や特性、事情を持つ方と関わる機会があります。

そのため、カスタマーハラスメントに該当するかを判断する際には、言動の一部分のみを捉えて一律に判断するのではなく、その行為に至った経緯や背景、本人の置かれている状況、コミュニケーション上必要となる配慮等を踏まえ、個別の状況に応じて慎重に判断します。

一方で、従業員の安全や尊厳を守ることも重要であることから、必要な配慮を行った上でも従業員の安全や就業環境を確保することが困難な場合には、組織として必要な対応を行います。

3. カスタマーハラスメント発生時の対応

当社は、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、担当する従業員個人に対応を委ねることなく、組織として対応します。

(1) 対応方法の変更・対応の中断

状況に応じて、担当者の交代、複数名での対応、連絡方法の変更、面談・研修・コンサルティング等の中断その他必要な措置を講じます。

(2) 対応のお断り

カスタマーハラスメントに該当する行為について改善をお願いしたにもかかわらず、当該行為が継続する場合や、従業員の安全確保が困難である場合には、その後の対応やサービスの提供をお断りすることがあります。

(3) 外部機関・専門家との連携

暴力、脅迫、業務妨害等の犯罪に該当する可能性のある行為や、当社のみでの対応が困難な事案については、必要に応じて警察、弁護士その他の外部機関・専門家と連携して対応します。

(4) 事実確認・記録の保全

適切な事実確認を行うため、必要に応じてメール、チャット、面談記録、通話記録、オンライン会議の記録等を確認・保存します。

4. 従業員への取り組み

当社では、カスタマーハラスメントを従業員個人の問題とせず、組織として対応するため、以下の取り組みを行います。

- ・ カスタマーハラスメントに関する基本方針および対応方法の社内周知
- ・ 対応マニュアルの整備および必要な研修の実施
- ・ 従業員が相談・報告できる窓口および社内の対応体制の整備
- ・ 担当者が一人で問題を抱え込まないための上長・責任者への相談、報告体制の整備
- ・ 必要に応じた担当者の交代や複数名での対応
- ・ カスタマーハラスメントを受けた従業員への必要なフォロー
- ・ 発生した事案の検証および再発防止に向けた取り組み

5. お客様等へのお願い

当社は、お客様等との対話や信頼関係を大切にし、一人ひとりの状況や背景に配慮しながら、より良い支援・サービスを提供することを目指しています。

ご意見やご要望については真摯に受け止め、必要な改善に努めてまいります。

一方で、当社で働く従業員の人権と尊厳を守り、安心して業務に従事できる環境を確保することも、継続して質の高い支援・サービスを提供するために重要であると考えています。

相互に尊重し、より良い関係を築いていくため、本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

制定日：2026 年 10 年 1 日

Pleasure Support 株式会社

代表取締役 町 孝幸