

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

ユニテックシステム株式会社（以下、「当社」といいます。）は、お客様、取引先、当社サービスの利用者その他当社の事業に関係する皆様からいただくご意見、ご要望及びご指摘を、製品、サービス及び業務品質の向上につながる重要な機会であると考えています。

当社は、皆様から寄せられる正当なご意見、ご要望及び苦情に対して、事実関係を確認した上で、誠実かつ適切に対応します。

一方で、当社の役員及び従業員（以下、「従業員」という。）に対する暴力、脅迫、暴言、侮辱、過度な要求、長時間の拘束その他社会通念上許容される範囲を超える言動は、従業員の安全、人格、尊厳及び就業環境を害するものです。

当社は、すべての従業員が安心して働くことのできる環境を確保し、引き続き安定した製品及びサービスを提供するため、カスタマーハラスメントに対する基本方針を次のとおり定めます。

2. 当社の基本姿勢

当社は、カスタマーハラスメントに該当する言動に対し、従業員個人に対応を委ねることなく、会社として組織的かつ毅然に対応します。

当社は、顧客満足、取引関係の維持、売上の確保その他の事情を理由として、従業員に社会通念上許容される範囲を超える言動を受忍させることはありません。

また、カスタマーハラスメントを受けた従業員の安全及び心身の健康を確保するため、対応者の交代、複数名での対応、行為者との接触回避その他必要な措置を講じます。

3. カスタマーハラスメントの定義

当社は、お客様、取引先、サービス利用者、問い合わせを行う方その他当社の事業に関係する方による言動のうち、次の要件を満たすものをカスタマーハラスメントと判断します。

1. 当社の従業員に対して行われる言動であること
2. 当該従業員が従事する業務の性質、言動の目的、経緯、内容、態様、頻度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ていること
3. 当該言動により、従業員の安全、人格、尊厳又は就業環境が害されること

なお、お客様等からの苦情、ご意見又はご要望のすべてが、カスタマーハラスメントに該当するものではありません。

正当なご意見、製品又はサービスの不具合に関するご指摘、契約又は利用規約に基づく申出、合理的な説明の要請、法令上の権利の行使及び合理的配慮の申出については、誠実に対応します。

ただし、要求する内容に正当な理由がある場合であっても、その手段又は態様が暴力的、威圧的、侮辱的又は過度なものであり、従業員の就業環境を害する場合は、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

4. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

次に掲げる行為は、カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例です。

これらは例示であり、カスタマーハラスメントに該当する行為をこれらに限定するものではありません。個別の事案について、要求の内容、言動の態様、回数、継続時間、経緯、当社側の対応状況その他の事情を総合的に考慮して判断します。

(1) 身体的な攻撃

- 殴る、蹴る、押す、つかむその他の暴力行為
- 物を投げる行為
- 従業員又は周囲の者に故意に接触する行為
- 当社の設備、備品その他の物を破壊し、又は破壊しようとする行為
- 凶器又は危険物を示し、又は使用する行為

(2) 脅迫、暴言及び人格を否定する言動

- 殺害、傷害、放火、器物損壊等を告知し、又は示唆する言動

- ・ 従業員又はその家族に危害を加えることをほのめかす言動
- ・ 侮辱、名誉毀損、中傷、暴言又は人格を否定する言動
- ・ 従業員の能力、容姿、年齢、性別、国籍、障害、病歴等に関する差別的又は侮辱的な言動
- ・ 土下座その他従業員の尊厳を害する行為の強要
- ・ 反社会的勢力との関係を示唆する等の威圧的な言動

(3) 過大又は不合理な要求

- ・ 契約、利用規約又は通常のサービス提供範囲を著しく超える要求
- ・ 製品又はサービスと関係のない要求
- ・ 法令上、技術上又は会社の権限上、実現することができない要求
- ・ 合理的な根拠のない返金、値引き、損害賠償、無償対応又は特別待遇の要求
- ・ 従業員の解雇、降格、異動、懲戒その他の人事上の措置を執拗に求める行為
- ・ 従業員個人に謝罪文、念書その他の文書の作成又は署名を求める行為
- ・ 従業員の住所、私用電話番号、個人の SNS アカウントその他業務上必要のない個人情報を求める行為
- ・ 性的な関係、私的な交際又は業務と関係のない面会を求める行為

(4) 継続的又は執拗な言動

- ・ 当社が必要な説明又は回答を行った後も、同一又は同様の質問若しくは要求を繰り返す行為
- ・ 電話、電子メール、問い合わせフォーム、チャット、SNS その他の手段により、過度な回数又は頻度で連絡する行為
- ・ 複数の部署又は従業員に対して、同一又は同様の要求を繰り返す行為
- ・ 対応する従業員を次々に変更するよう求め、要求を継続する行為
- ・ 揚げ足取り、話のすり替えその他の方法により、従業員を執拗に責め立てる行為

(5) 従業員を拘束する言動

- ・ 社会通念上相当な時間を超えて、電話、面談又はオンライン会議等を継続するよう求める行為
- ・ 当社が対応の終了を伝えた後も、電話、面談、電子メール等による対応を強要する行為
- ・ 当社の事業所、施設、訪問先その他当社の業務に関係する場所からの退去要請に応じない行為
- ・ 従業員の退出、移動又は業務の継続を妨げる行為
- ・ 従業員を個室、車内、訪問先その他の場所から退出させない行為

(6) 撮影、録音及びインターネット上の行為

- ・ 従業員又は当社施設を無断で撮影し、又は撮影の中止要請に応じない行為
- ・ 従業員の氏名、写真、映像、音声、勤務先情報その他の個人情報を、本人及び当社の承諾なくインターネット上に掲載する行為
- ・ SNS その他のインターネット上への投稿を利用して、従業員を脅し、又は不当な要求に応じさせようとする行為
- ・ 虚偽又は著しく誤解を招く情報を意図的に拡散する行為
- ・ 従業員個人の SNS アカウント等を特定し、接触又は投稿を繰り返す行為

(7) つきまといその他の行為

- ・ 従業員への待ち伏せ、つきまとい又は繰り返しの訪問
- ・ 勤務時間外における執拗な連絡
- ・ 従業員の自宅、家族、通勤経路その他の私生活に関する情報を調査し、又は接触する行為
- ・ 性的な発言、身体への接触その他の性的な言動
- ・ その他、従業員に恐怖、不安又は著しい精神的苦痛を与える行為

5. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメント又はそのおそれがある言動を確認した場合、直ちに一律の措置を講じるのではなく、事実関係、当該言動の内容・態様、継続性、緊急性、当社からの説明・警告の有無その他の事情を確認した上で、必要かつ相当な範囲で対応します。

その上で、事案の内容に応じ、次の対応を行うことがあります。

1. 当該言動の中止を求めること
2. 当社として対応できる範囲及び回答内容を説明すること
3. 従業員個人による対応を中止し、管理責任者又は指定担当者に対応を変更すること
4. 対応を複数名で行うこと
5. 電話、面談、オンライン会議その他の対応を終了すること
6. 今後の連絡先、連絡手段、対応時間又は対応担当者を指定若しくは限定すること
7. 当社の事業所、施設、訪問先その他当社の業務に関連する場所の退去を求めること
8. 書面その他の方法により警告すること
9. 行為者が取引先その他の事業者に所属する場合、当該事業者には事実確認及び再発防止への協力を求めること
10. 警察、弁護士その他の関係機関又は専門家に相談若しくは通報すること

特に悪質な言動については、法令、契約、利用規約その他当社が定める条件に基づき、必要かつ相当な範囲で、次の措置を講じることがあります。

1. 当社サービスへのアクセス又はアカウント利用の一時的な制限
2. 製品又はサービスの提供の制限若しくは停止
3. 当社事業所又は施設への立入りの制限
4. 契約更新の拒絶又は契約の解除
5. 仮処分、損害賠償請求、刑事告訴その他の法的措置

これらの措置は、事案の内容に応じて個別に判断します。

6. 対応内容の記録等

当社は、お問い合わせ又はお客様対応の内容を正確に把握し、サービス品質の向上、事実関係の確認、トラブルの防止、従業員及び関係者の安全確保並びにカスタマーハラスメントへの対応のため、必要な範囲で、対応内容を記録し、又は電話・オンライン会議等を録音することがあります。

取得した録音、映像、電子メール、問い合わせ履歴、アクセスログその他の情報は、個人情報の保護に関する法令、当社のプライバシーポリシーその他の社内規程に従い、適切に取り扱います。

7. 従業員に対する取組

当社は、従業員をカスタマーハラスメントから保護するため、次の取組を実施します。

- カスタマーハラスメントに関する社内方針、規程及び対応マニュアルの整備
- カスタマーハラスメント対策事務局及び相談窓口の設置
- 従業員及び管理監督者に対する教育及び研修
- 相談、報告及び緊急時の連絡体制の整備
- カスタマーハラスメントを受けた従業員への安全面、勤務面及び心理面の支援
- 警察、弁護士、産業医その他の外部専門家との連携
- 発生した事案の分析及び再発防止

また、当社の従業員が、取引先、委託先その他の事業者に所属する方に対してカスタマーハラスメントに該当する言動を行わないよう、教育及び啓発を行います。

8. お客様及び取引先の皆様へのお願い

当社は、お客様及び取引先の皆様との相互の信頼と尊重に基づく関係を大切にしています。正当なご意見、ご要望及びご指摘には、今後も誠実に対応し、製品、サービス及び業務品質の改善に努めます。

一方で、当社従業員の安全、人格、尊厳及び就業環境を守るため、社会通念上許容される範囲を超える言動に対しては、本方針に基づき組織として対応します。

本方針の趣旨について、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

9. 本方針の見直し

当社は、関係法令、社会情勢、当社の事業内容及びカスタマーハラスメントへの対応状況等を踏まえ、本方針の内容を必要に応じて見直します。

制定日：2026 年 10 月 1 日
施行日：2026 年 10 月 1 日

ユニテックシステム株式会社
代表取締役社長
濱田親弘