

カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

1. 基本理念

当社は、お客様に質の高いサービスを提供し、信頼や期待に応えることで社会に貢献することを目指しています。一方で、継続的に安心・安全なサービスを提供するためには、業務に従事する従業員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働ける環境を整えることが不可欠であると考えています。私たちは、一部のお客様による社会通念上許容される範囲を超えた言動（カスタマーハラスメント）に対し、組織として毅然とした態度で対応することで、従業員および他のお客様の安全を守ります。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の指針に基づき、以下の 3 要素をすべて満たすものをカスタマーハラスメントと定義します。

1. お客様（利用者、保護者、取引先、近隣住民等を含む）による言動であること。
2. 要求内容の妥当性に照らして、手段・態様が社会通念上不相当なものであること。
3. 従業員の就業環境（身体的・精神的健康）が害されること。

3. 対象となる主な行為

以下の行為をカスタマーハラスメントと判断し、これらに限らず厳正に対処します。

- 身体的攻撃： 暴行、傷害、物の投擲、進路妨害。
- 精神的攻撃： 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、人格否定、差別的・性的な言動。
- 威圧的言動： 大声を出す、机を叩く、土下座の強要。
- 反社会的勢力： 反社会的勢力との関係を示唆する言動、またはそれらを背景とした威圧的な要求。
- 継続的・執拗な言動： 同じ要求の反復、揚げ足取り、長時間の電話・居座り。
- 過剰・不当な要求： 契約範囲を超える無償対応、従業員の処分要求、不当な金銭補償の強要。
- ICT・インターネット上の行為： 従業員の個人情報の SNS 投稿・拡散、ネット上の誹謗中傷、盗撮。

4. 対応方針と体制

【組織としての対応（社外）】

- ・ サービスの停止： カスタマーハラスメントと判断した際は、即座にサービスの提供を中止し、施設への立入りや入店をお断り（退去要請）することがあります。
- ・ 外部連携： 犯罪に該当し得る事案や悪質な事案は、警察、弁護士、警備会社等の外部専門機関と迅速に連携し、民事・刑事の両面から厳正に対処します。
- ・ 証拠の保全： 事実確認および従業員保護のため、ICT 機器（防犯カメラ、通話録音、ウェアラブルレコーダー等）を用いた記録を積極的に行います。

【従業員の保護（社内）】

- ・ 相談窓口の設置： 従業員が一人で抱え込まず報告できる専用窓口を設置し、迅速な対応体制を構築します。
- ・ 不利益取扱いの禁止： 被害を報告したこと、または事実確認に協力したことを理由に、当該従業員に対して解雇などの不利益な取扱いは一切行いません。

5. 業種別の運用ガイドライン

現場の特性に合わせ、以下の運用を徹底します。

- ・ 保育現場： お子様の安全と健全な成育環境を最優先します。保護者等との面談は原則として複数名で対応します。
- ・ 飲食現場： 店舗の安全と他のお客様の快適な環境を守ります。泥酔客による暴言や迷惑行為には、現場責任者が即座に介入し、必要に応じて退店・通報を行います。
- ・ その他： 取引先との関係においても、不当な要求には組織として回答します。ICT システムの保守等における過度な拘束や、SNS での誹謗中傷には法務部門が対応します。

6. お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、既に当社のサービスを適切にご利用いただいておりますが、万が一本方針に抵触する行為を確認した場合には、従業員の安全確保のため、本方針に基づき毅然と対応させていただきます。今後もお客様と従業員が共に尊重し合い、豊かな社会を築いていけるよう、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

以上

2026 年 9 月 1 日 制定
株式会社エクシオホールディングス
代表取締役 佐伯 猛