

株式会社プラスディー

カスタマーハラスメントに対する考え方

制定日 令和8年 8月 1日

はじめに

株式会社プラスディー（以下「当社」といいます）は、お客様に安心してサービスをご利用いただくとともに、お客様と真摯に向き合うことを大切にしています。

そのためには、日々サービスの提供にあたる社員一人ひとりが、安心して、いきいきと業務に取り組める職場環境が欠かせません。お客様との良好な関係を築くことはもちろん、社員がカスタマーハラスメントやセクシュアルハラスメントに該当するような不当な言動・行動から守られることも、質の高いサービス提供のために重要だと考えています。

そのために、私たちは「株式会社プラスディーのカスタマーハラスメントに対する考え方」をまとめ、公表することといたしました。

1. 対象となる行為

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載を参考に、当社ではカスタマーハラスメントを次のとおり定義いたします。

お客様等による妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相当な言動（暴言、暴行、脅迫等）により、役員・社員の就業環境を害されること

出典：厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

お客様等による言動が、カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、主に次の2点から判断いたします。

1	要求内容に妥当性があるか
2	要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲か

※ カスタマーハラスメントの主な例は以下のとおりですが、これらに限るものではありません。

「要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・ 弊社の提供する商品・サービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が弊社の商品・サービスの内容とは関係がない場合

「要求を実現するための手段・態様が社会通念上、不相当な言動」の例

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 土下座の要求
- ・ 拘束的な行動（監禁・軟禁など）
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 威圧的な言動
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 社員個人への攻撃、要求
- ・ 合理的な理由のない金銭補償の要求や謝罪の要求

お客様等によるその他の迷惑行為・ハラスメント行為の例

- ・ 許可のない社員や施設の撮影
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷

2. カスタマーハラスメントへの対応

対象となる行為があったと当社が判断した場合、対応をお断りさせていただいた上で、契約を解除する場合もあります。

また、悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に相談のうえ、適切に対処いたします。

本ページの内容は、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に作成しています。