

カスタマーハラスメントに対する基本方針

制定日 令和8年6月1日
アビリティセンター株式会社
代表取締役社長 三好輝和

【はじめに】

アビリティセンター株式会社（以下「当社」）は、すべての人が安心して働き、サービスを利用できる環境づくりを大切にしています。

当社は、お客様等（※1）からの正当なご意見・ご要望や合理的な苦情申出には真摯に対応し、サービス改善に努めます。一方で、社会通念上相当な範囲を超える言動により、従業員の人格・尊厳や安全な就業環境が害される場合には、組織として毅然と対応します。

この考え方を明確にするため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を以下のとおり定めます。

【カスタマーハラスメントの定義】

お客様からの当該クレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、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定義します。（※2）

【該当する行為の例】

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害など）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、人格否定、差別的言動など）
- ・威圧的な言動（大声を出す、複数人で取り囲むなど）
- ・性的な言動
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・合理的な理由のない拘束（不退去、居座り、監禁など）
- ・過剰な要求（不合理な謝罪の要求、不相当な賠償請求など）
- ・当社で働く従業員個人への不当・違法な行為（電話やメールなどの連絡を含むつきまとい行為、待ち伏せ行為、無断での撮影など）
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷や、当社で働く従業員の個人情報・同意のない音声・画像等の公開
- ・その他、当社が社会通念に照らして著しく不当と認められる言動や要求

【カスタマーハラスメントへの対応姿勢】

当社が事実確認のうえ上記のカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、厳正に対応いたします。

- ・取引の停止
- ・当社サービスの提供停止、登録の取消しその他必要な措置
- ・警察・弁護士その他外部専門家への相談・連絡（悪質性・緊急性が高い場合、または法的対応が必要と判断した場合）

【当社の取り組み】

従業員にとって安全な職場環境を整えるため、当社は下記に取り組んでまいります。

なお、相談者や対応者のプライバシーを保護し、相談・報告を理由とした不利益な取扱いはおこないません。

- ・従業員のための相談窓口の設置および体制の整備
- ・カスタマーハラスメント発生時のガイドラインの策定、従業員への周知
- ・カスタマーハラスメントに関する従業員への教育・研修
- ・再発防止のための取り組み
- ・契約書・約款等の見直し

当社は、すべてのお客様と従業員が互いに尊重し合い、安心してサービスを利用・提供できる関係づくりを大切にしています。カスタマーハラスメントに該当する可能性のある事案について、従業員等が一人で抱え込むことのないよう、組織として対応します。皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。

※1 当社におけるお客様とは、取引先企業、派遣先企業・求人企業、求職者、登録者、その他当社サービスの利用者または利用検討者、その他当社事業に関係する個人・法人をいう。

※2 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」に基づく。