

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

株式会社セフティ繊維は1985年の創業以来、警備業界をはじめとする多くの皆様に警備服と安全装備品をお届けしてまいりました。長年にわたり支えてくださったお取引先様等とのご縁と、いただく意見・ご要望はかけがえのない財産です。

一方で、社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動は、従業員等の心身の健康と尊厳を傷つけるものであり、看過することはできません。当社は、お取引先様等に誠実にお応えし続けるためにも、従業員等一人ひとりが安心して働ける環境を守ることが不可欠であると考え、このような行為に対しては組織として毅然と対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（令和8年度改訂版）」に基づき、お取引先様等の言動のうち、業務の性質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たものであって、従業員等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。

3. 対象となる主な行為

以下は例示であり、これらに限りません。

① 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・ 製品・サービスと関係のない要求（従業員等の個人の連絡先の要求や業務に関係のない飲食への執拗な誘いなど、プライバシーにかかわる要求）
- ・ 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求（過剰な訪問や営業時間外・休日の電話対応の要求など）
- ・ 過度な金銭補償・返金、不当な損害賠償等の要求など
- ・ その他、対応が著しく困難な、または対応が不可能な要求

② 手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・ 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、土下座の強要など）
- ・ 性別などを理由とする差別的な言動、性的な言動
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

4. 相談対応体制

カスタマーハラスメントに関する相談対応体制および運用は次のとおりとします。

なお、従業員等がカスタマーハラスメントに関する相談等をした、または相談対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、不利益に取り扱われることはありません。

- ① カスタマーハラスメントを受けたと感じた場合、従業員等は部長・支社長以上の上司に報告するものとします。
- ② 前項の報告を受けた者は、事実確認のうえ、カスタマーハラスメントの可能性があると判断した場合、原則として当該従業員等を当該お取引先様等への対応から交代させ、自ら対応、または代わりとなり得る対応者を選任するものとします。

5. カスタマーハラスメントへの対応

当社では事実確認および証拠保全のため、お取引先様等との会話・通話・メール等のやり取りを必要に応じて録音・記録・保存する場合があります。

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を打ち切るほか、悪質な場合には警察や弁護士などの外部機関と連携し、組織として毅然と対応します。

6. 社内における取り組み

当社は従業員等の安全と尊厳を守ることが企業としての重要な責務であると認識しています。本方針によるカスタマーハラスメントに対する姿勢を明確にし、次の取り組みを進めます。

- ① 基本方針の従業員等への周知・啓発
- ② 被害を受けた従業員等のプライバシーへの配慮、心身のケアを優先のうえ、事案を社内に周知し、再発時の対応要領を徹底
- ③ 従業員等が安心して相談・報告できる体制の整備
- ④ 当社従業員等がお取引先様等に対してハラスメント行為を行うことがないよう、教育および指導を徹底

7. お取引先様等へのお願い

当社は今後も、より良い警備服と安全装備品のご提案を通じて、警備員の皆様の安全と地位向上に努めてまいります。万が一、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には、本方針に沿って対応いたします。何卒、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026年10月1日制定

2026年10月20日改訂

株式会社セフティ繊維

代表取締役 武田昌也