

株式会社アキデザイン カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、お客様に心からご満足いただける商品・サービスの提供を目指し、お客様からいただくご意見やご要望を大切に受け止め、信頼にお応えすることを重要な使命と考えています。一方で、お客様による従業員（フリーランス・パートナー企業の社員等を含みます）の人格を否定する言動や威圧的な要求、暴力等の「カスタマーハラスメント」は、従業員の尊厳を傷つけ、安全で健全な職場環境を脅かす深刻な問題です。当社は、従業員が心身ともに健康で、尊厳を保ちながら安心して働ける環境を確保するため、本方針を定めます。なお、本方針はお客様からの正当なご意見・ご要望や建設的なご指摘を拒むものではありません。

1. お客様の正当な権利の尊重

当社は、商品・サービスに関するご意見・ご要望を業務改善に繋がる貴重なものとして真摯に受け止め、適切かつ迅速な対応に努めます。また、消費者基本法、障害者差別解消法、認知症基本法の趣旨に基づき、多様なお客様の権利や特性を踏まえた対応を行います。

2. カスタマーハラスメントの定義

労働施策総合推進法及び厚生労働省の指針に基づき、次の3要素をすべて満たす言動を「カスタマーハラスメント」と定めます。

- ① お客様等（利用者家族、お取引先様等を含む）から行われること
- ② 社会通念上許容される範囲を超えた言動であること
- ③ それにより従業員の就業環境が害されること

3. 該当する可能性のある行為

暴行・傷害、大声・机を叩く等の威圧的・恫喝的な言動
名誉毀損・侮辱・人格否定、差別的な言動、性的な言動
従業員への攻撃・プライバシー侵害、SNS等での誹謗中傷
合理的理由のない長時間の拘束・不退去、執拗な繰り返し行為
土下座や自宅への謝罪訪問の要求
正当な理由のない値引き、金品等の要求
当社の提供する商品・サービスとは関係がない要求
商品・サービスの瑕疵の程度に比して著しく高額・過度な謝罪の要求
不合理又は社会通念上相当な範囲を超えるサービスの要求

※上記は例示であり、これらに限定されません。

4. 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が発生した際、従業員の安全と尊厳を守ることを最優先とし、個人の問題とせず、会社として組織的かつ毅然と対応します。状況に応じて以下の措置を講じる場合があります。事実確認のための録音・録画の実施、行為の中止のお願い及び警告、商品・サービスの提供や商談の中止、敷地内からのご退去及び今後の立入禁止、悪質な場合の警察への通報、弁護士等への相談の上での法的措置など。

5. 未然防止とお取引先様との連携

当社は、傾聴と共感による適切な初期対応、従業員教育の徹底、対応事例の共有・改善に取り組み、カスタマーハラスメントへの発展を未然に防ぎます。また、当社従業員がお客様やお取引先様の従業員に対してハラスメント行為を行うことのないよう教育・研修を徹底し、健全な関係の構築に努めます。

お客様へのお願い

当社は、すべてのお客様と良好な信頼関係を築き、ご満足いただける商品・サービスの提供に努めております。この関係を維持するため、当社従業員一人ひとりの人格を尊重し、その言動にご配慮いただけますよう、心よりお願い申し上げます。当社は、従業員とお客様双方にとって安心できる健全な事業環境の維持に努めてまいりますので、何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。

2026年9月25日
株式会社アキデザイン
代表取締役 篠井 秀樹