

令和 8 年 10 月吉日
メトラス株式会社

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026 年 10 月 1 日より、改正労働施策総合推進法に基づき、企業におけるカスタマーハラスメント防止措置が義務化されました。

当社は、お客様・お取引先の皆様との信頼関係を大切にするとともに、社員一人ひとりの人格と尊厳を尊重し、安心して働ける職場環境を守ることにも企業としての重要な責務と考えております。

皆様からのご意見・ご要望には誠実に対応する一方、社会通念上相当な範囲を超える言動に対しては、以下の方針に基づき組織として適切に対応いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義と具体例

お客様・お取引先等からの要求や言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その手段・態様が社会通念上不相当であり社員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと判断します。例えば、以下のような言動はカスタマーハラスメントに該当する場合があります。

- **暴言・威圧的な言動：**大声での叱責、人格を否定する発言、脅迫的な言動など
 - **過度な要求・不当な強要：**特別扱いや過剰なサービス、合理的な理由のない謝罪の強要など
 - **長時間の拘束・執拗な連絡：**長時間の電話・面談、業務時間外の繰り返しの連絡など
 - **その他不適切な行為：**暴力、セクシュアルハラスメント、SNS 等での誹謗中傷や個人情報の公開
- なお、個々の状況を踏まえて総合的に判断し、正当なご意見・ご要望・苦情については、引き続き誠実に対応いたします。

2. カスタマーハラスメントへの対応

該当する行為が確認された場合、事実関係を確認のうえで、必要に応じて行為の中止をお願いいたします。改善が見られない場合や悪質な行為については対応の中止やお取引の見直しを行う場合があります。また、暴力・脅迫等の重大な行為については、警察・弁護士等と連携し、法的措置を含めて対応いたします。

3. 社内における取り組み

社員が安心して業務に従事できるよう、相談・報告体制の整備、対応手順の明確化、社員への教育・周知に取り組みます。

今後も皆様との良好な関係を大切に、相互に尊重し合える健全な事業環境づくりに努めてまいります。

以上