

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2025年11月1日

MBC開発株式会社

はじめに

MBC開発株式会社(以下、「当社」といいます)は、お客様や地域社会から必要とされる会社で在り続けることを目指し、お客様からの要望に真摯に対応し、よりご満足いただける商品やサービスの提供に向けて取り組んでおります。また、お客様から頂戴するご意見、ご要望は、当社のサービスの改善や品質向上において大変貴重な機会と捉えております。

今後もこのような事業活動を続けていくためには、従業員一人ひとりが、その尊厳を傷つけられることなく、安心して働ける就業環境を確保することが不可欠であると考えております。そこでこの度、当社は、職場環境をより良くすることで、さらにお客様にご満足いただける商品やサービスをご提供できることに繋がると考え、ここに「カスタマーハラスメントに対する基本指針」を策定させていただきました。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、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」に基づき、カスタマーハラスメントを「お客様の要求・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、又は要求の手段や態様が社会通念上不相当な言動(暴言、暴行、脅迫等)を伴うもので、役員・従業員の就業環境が害されるもの」と定義致します。

カスタマーハラスメントの主な例示は以下のとおりですが、これらに限るというものではございません。

- 身体的な攻撃
(殴る、蹴る、物を投げる、ぶつかる等の身体的な暴行・傷害行為、威圧・攻撃的行為)
- 精神的な攻撃
(脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、無理な要求等の身体的暴力・言動)
- 威圧的な言動
(大声、怒鳴り声、屈辱的発言、人格否定や名誉を毀損する発言、腕を振り回す等の行為)
- 過度な要求
(法的に不適切な要求や業務外のことを強要する行為)
- 土下座の要求
- 継続的または執拗な言動
(架電・面会を執拗に求め理不尽な要求を繰り返す行為)
- 拘束的な言動
(不退去、居座り、監禁、電話・対面等を問わず長時間に亘り一方的に自己主張を行う等の行為)
- 電話やメールでの執拗な嫌がらせ
(繰り返し不当な電話やメールを送り業務の妨害をする行為)
- 差別的な言動

- 性的な言動
(セクシャルハラスメント等に該当する行為)
- 会社や従業員等個人への攻撃、要求
(SNS・インターネット等を活用した誹謗中傷やプライバシーを侵害する情報の投稿または投稿を示唆する行為、マスコミへの公表または公表を示唆する行為)
- 緊急対応以外の休日や深夜など対応時間外の呼び出しまたは営業時間外の連絡を執拗に求める行為
- 契約に定めのない行為や法令に反する行為の強要
- 一方的な理由での自宅・事務所・店舗等での面会強要や職場以外への呼び出し行為
- 合理性を欠く商品の交換や不当な金銭補償、謝罪の要求
- その他社会通念上不相当と認められる要求や言動等

2. カスタマーハラスメントへの対応方針

当社で働く従業員を守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、お取引をお断り、または、中止することがあります。さらに悪質であると判断した場合は、警察・弁護士等専門家へ相談の上、厳正に対処させていただきます。

3. カスタマーハラスメントに対する法的対応

- 警察への通報
身体的な暴力や脅迫、不退去、居座り、監禁、名誉棄損等の行為が確認された場合は、警察へ通報致します。犯罪行為には、刑事告訴・刑事告発を含め厳格に対応致します。
- 損害賠償請求
カスタマーハラスメント行為により従業員や会社等が被った損害に対して、損害賠償を請求します。特に、精神的な苦痛に対しては、慰謝料を請求する場合があります。
- 民事訴訟
深刻なカスタマーハラスメントについては、民事訴訟を提起し、法的に問題解決を図ります。特に、SNSやインターネット等での誹謗中傷等については、顧問弁護士と連携して名誉毀損訴訟を行います。

4. お客様へのお願い

当社は、お客様との関係を大切に、よりご満足いただける商品やサービスの提供に向けて取り組みを進めております。そのためには、お互いに尊重して円滑で健全なコミュニケーションを築くことが必要だと考えています。多くのお客様におかれましては、上記の事項を遵守していただいておりますが、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本基本方針に沿って毅然と対応させていただきます。これからも、共に良い関係が築いていきますよう、ご理解とご協力を何卒よろしくお願い申し上げます。