

カスタマーハラスメント防止基本方針

株式会社ニュートン管理課

第1条（目的）

当社は、顧客、取引先その他当社の事業に関係する者からの著しい迷惑行為等から従業員を守り、従業員が安心して業務を遂行できる職場環境を確保するため、カスタマーハラスメント防止基本方針（以下「本方針」という。）を定める。

当社は、顧客及び取引先等との良好な関係を大切にするとともに、正当な意見、要望、苦情、品質に関する指摘等については真摯かつ適切に対応する。

一方、社会通念上許容される範囲を超え、従業員の人格、尊厳又は就業環境を害する行為については、カスタマーハラスメントとして毅然とした態度で対応し、従業員を保護する。

第2条（基本方針）

当社は、カスタマーハラスメントに対して、次の基本方針に基づき対応する。

1. 当社は、従業員の安全及び人格を尊重し、カスタマーハラスメントから従業員を守る。
2. カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、従業員個人に対応を委ねることなく、会社として組織的に対応する。
3. 正当な苦情、要望及び品質改善等の申し入れについては、カスタマーハラスメントと区別し、適切かつ誠実に対応する。
4. カスタマーハラスメントが発生した場合には、事実関係を確認した上で、必要な措置を講ずる。
5. 特に悪質なカスタマーハラスメントについては、警察、弁護士その他の関係機関と連携し、毅然と対応する。
6. カスタマーハラスメントについて相談又は事実確認に協力したことを理由として、従業員に不利益な取扱いを行わない。

第3条（対象となる顧客等）

本方針における「顧客等」とは、次の者をいう。

1. 顧客
2. 取引先
3. 仕入先、外注先、協力会社等
4. 委託先その他の事業関係者
5. 当社の商品又はサービスを利用する者

6. 当社の商品又はサービスを利用する可能性のある者
 7. その他、当社の事業に関係を有する者
-

第4条（カスタマーハラスメントの定義）

当社における「カスタマーハラスメント」とは、顧客等の言動であって、その内容又は態様が、従業員が従事する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、その言動により従業員の就業環境が害されるものをいう。

カスタマーハラスメントに該当するか否かは、要求の内容、言動の目的、手段及び態様、頻度、継続性、従業員が受ける身体的又は精神的負担その他の事情を総合的に考慮して判断する。

第5条（正当な苦情・要望等との区別）

顧客等からの苦情、要望、品質改善の要求、納期に関する申し入れ、契約内容に関する意見その他の申し入れであって、社会通念上許容される範囲のものは、カスタマーハラスメントには該当しない。

当社は、正当な苦情又は要望等については、顧客等の意見を真摯に受け止め、必要な事実確認及び改善を行う。

ただし、正当な苦情又は要望であっても、その手段又は態様が社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害する場合には、カスタマーハラスメントに該当することがある。

第6条（カスタマーハラスメントに該当し得る行為）

カスタマーハラスメントに該当し得る行為には、次のようなものがある。

1. 身体的な攻撃

- 暴力、殴る、蹴る等の行為
- 身体を押す、つかむ等の行為
- 物を投げる等の行為
- その他、従業員の身体に危害を加える行為

2. 精神的な攻撃

- 大声で怒鳴る
- 威圧的な言動
- 脅迫
- 侮辱、人格否定、差別的な発言
- 「辞めさせる」「会社を潰す」等の脅し
- 従業員個人を執拗に責める行為

3. 過度又は不当な要求

- 契約、保証又は法令等の範囲を超えた対応を要求する
- 正当な理由なく過剰な金銭的補償を要求する
- 実現不可能な対応を要求する
- 合理的な説明を行っても不当な要求を繰り返す
- 従業員の退職、解雇、異動等を要求する

4. 長時間の拘束

- 長時間にわたって電話又は面談を続ける
- 担当者を長時間拘束する
- 合理的な範囲を超えて説明を繰り返し要求する
- 担当者を帰らせない等の行為

5. 繰り返し・執拗な要求

- 同じ内容の要求を何度も繰り返す
- 複数の担当者に対して同じ要求を繰り返す
- 担当者を変更しても同じ要求を続ける
- 電話、メールその他の連絡を必要以上に繰り返す

6. 性的な言動

- 性的な発言又は質問
- 容姿、身体等に関する不適切な発言
- 不必要な身体接触
- 性的な画像、動画等の送付
- その他、従業員に不快感を与える性的な言動

7. 従業員個人への干渉

- 従業員の住所、電話番号、家族構成等を執拗に聞く
- 個人の SNS アカウント等を特定しようとする
- 従業員個人への連絡を繰り返す
- 従業員の個人情報の開示を要求する

8. SNS・インターネット等を利用した嫌がらせ

- 従業員個人を特定した誹謗中傷
- 事実と異なる情報の拡散
- 従業員の写真等を無断で公開する
- SNS 等を利用した脅迫又は嫌がらせ
- その他、従業員の就業環境を害する行為

9. その他

- 土下座等の過度な謝罪を要求する
- 正当な理由なく謝罪を繰り返し要求する
- その他、社会通念上許容される範囲を超える行為

なお、上記はカスタマーハラスメントに該当し得る行為の例示であり、これらに限られるものではない。

第7条（会社としての対応）

カスタマーハラスメントが疑われる事案が発生した場合、従業員は一人で対応せず、速やかに上司又は会社が定める相談・報告窓口へ報告する。

会社は、必要に応じて次の措置を講ずる。

1. 対応担当者の変更
 2. 上司又は責任者による対応への切替え
 3. 複数名による対応
 4. 電話又は面談等の対応の終了
 5. 書面又は電子メール等による対応への切替え
 6. 対応時間、連絡方法等の制限
 7. その他、従業員の安全及び就業環境を確保するために必要な措置
-

第8条（相談・報告窓口）

当社は、従業員がカスタマーハラスメントについて相談又は報告できる窓口をあらかじめ設置する。

【相談・報告窓口】

担当部署：管理課

担当者：阿部 光祥

電話：0195-75-2222

URL：<https://newton-ltd.co.jp/contacts/contact/>

相談窓口は、カスタマーハラスメントが現実には発生している場合だけでなく、発生するおそれがある場合又はカスタマーハラスメントに該当するか判断が難しい場合にも相談を受け付ける。

相談窓口の担当者は、相談内容及び相談者の状況に応じ、必要な関係部門と連携して適切に対応する。

第9条（事実関係の確認）

カスタマーハラスメントに関する相談又は報告を受けた場合、会社は、必要に応じて、事実関係を迅速かつ正確に確認する。

事実確認に当たっては、相談者の心身の状況及び当該言動に対する相談者の認識にも配慮する。

また、相談者がカスタマーハラスメントに該当するか判断できない場合であっても、相談を受け付け、必要な対応を行う。

第 10 条（被害を受けた従業員への配慮）

カスタマーハラスメントにより従業員の心身又は就業環境に影響が生じた場合、会社は、必要に応じて次の措置を講ずる。

1. 対応担当者の変更
2. 上司その他の責任者による対応への切替え
3. 一時的な顧客対応からの離脱
4. 業務上の配慮
5. 産業医、医療機関その他専門機関への相談の案内
6. その他、従業員の心身の状態及び就業環境に応じた必要な措置

第 11 条（特に悪質なカスタマーハラスメントへの対応）

当社は、次のような特に悪質なカスタマーハラスメントについては、通常の苦情対応とは区別し、会社として組織的に対応する。

1. 暴行、傷害その他の犯罪に該当し得る行為
2. 脅迫、強要等の犯罪に該当し得る行為
3. 従業員の生命又は身体への危害を示唆する行為
4. 従業員個人に対する執拗なつきまとい等
5. 従業員の個人情報を不正に取得又は公開する行為
6. SNS 等を利用した悪質な誹謗中傷
7. 過度な要求を繰り返し、業務を著しく妨害する行為
8. その他、会社が特に悪質と判断する行為

特に悪質な行為については、必要に応じて次の措置を講ずる。

1. 行為者への警告
2. 対応の中止又は制限
3. 今後の連絡方法の指定
4. 商品又はサービスの提供等の停止又は制限
5. 取引条件その他の関係の見直し
6. 警察への通報又は相談
7. 弁護士その他専門機関への相談
8. その他、法令に基づき必要な措置

前項の対応については、関係部門が連携し、会社として実施できる体制を整備する。

第 12 条（従業員の安全確保）

従業員の生命、身体又は安全が脅かされるおそれがある場合には、従業員は顧客等への対応を中止し、安全確保を最優先とすることができる。

この場合、必要に応じて警察その他関係機関への通報又は相談を行う。
従業員に対し、危険を伴う顧客等への対応を無理に継続させない。

第13条（再発防止）

カスタマーハラスメントが発生した場合、会社は、必要に応じて原因及び背景を分析し、再発防止のための措置を講ずる。

再発防止措置には、次の事項を含む。

1. 顧客等への説明方法及び対応方法の見直し
 2. 業務手順の見直し
 3. 顧客対応体制の見直し
 4. 従業員への教育・研修
 5. 対応事例の社内共有
 6. 本方針及び対応マニュアルの見直し
 7. その他必要な措置
-

第14条（相談者等のプライバシー保護）

会社は、相談者、行為者その他関係者のプライバシーを保護する。

相談内容、事実確認の内容及び関係者の個人情報については、必要な範囲を超えて第三者に開示しない。

相談窓口の担当者その他関係者に対して、相談内容及び個人情報を適切に取り扱うために必要な教育を行う。

第15条（不利益な取扱いの禁止）

会社は、従業員が次の行為を行ったことを理由として、解雇、降格、減給その他の不利益な取扱いを行わない。

1. カスタマーハラスメントについて相談又は報告したこと
2. 事実関係の確認に協力したこと
3. その他、カスタマーハラスメントに関する会社の対応に協力したこと
4. 都道府県労働局への相談、紛争解決の援助の求め又は調停の申請等を行ったこと

会社は、このことを従業員に周知・啓発する。

第16条（教育・研修）

会社は、カスタマーハラスメントを防止し、発生した場合に適切に対応するため、管理監督者を含む従業員に対して必要な教育・研修を行う。

教育・研修では、少なくとも次の事項を取り扱う。

1. カスタマーハラスメントの基本的な考え方

2. 正当な苦情・要望との区別
 3. カスタマーハラスメントの具体例
 4. 発生時の報告・相談方法
 5. 一人に対応しないこと
 6. 特に悪質な事案への対応
 7. 相談者等のプライバシー保護
 8. 不利益な取扱いの禁止
-

第 17 条（他の事業主との協力）

当社の従業員又は役員による顧客等への言動について、他の事業主から事実関係の確認その他の対応に関する協力を求められた場合、当社は、法令及び本方針に基づき、必要な範囲で協力するよう努める。

また、事実確認等に協力した従業員に対して、不利益な取扱いを行わないよう適切に対応する。

第 18 条（関係法令等の遵守）

本方針の運用に当たっては、労働関係法令、消費者関係法令、個人情報保護関係法令、障害を理由とする差別の解消に関する法令その他関係法令を遵守する。

特に、顧客等からの申し入れが障害を理由とする合理的配慮に関するものである場合等には、関係法令及び会社の対応方針に基づき適切に対応する。

第 19 条（本方針の周知・啓発）

会社は、本方針及びカスタマーハラスメントに関する基本的な考え方、具体的な対応方法並びに相談窓口について、管理監督者を含む全従業員に周知・啓発する。

また、必要に応じて、本方針の内容を社内掲示、社内報、社内イントラネット、研修その他の方法により周知する。

第 20 条（見直し）

会社は、法令、指針、社会情勢、顧客等からの申し入れの状況その他の事情を踏まえ、必要に応じて本方針及び関連する対応マニュアルを見直す。

附則

本方針は、2026 年 10 月 1 日から施行する。