

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社北弘電社（以下「当社」といいます）は、お客様、お取引先その他当社の事業に関係を有する方々（以下「お客様等」といいます）からの貴重なご意見・ご要望を、サービスの向上に不可欠なものとして真摯に受け止めてまいります。

一方でご意見・ご要望の中には、それ自体に妥当性のないものや、手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるものが含まれ、対応した社員の就業環境が害される場合があります。当社は、このような、要求や言動をカスタマーハラスメントと位置づけ、毅然とした態度で対応するとともに、これを受けた社員を保護します。また、当社においても当社社員がお取引先に対しカスタマーハラスメントを行う事がないよう周知・啓発を行ってまいります。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社は、次の3つの要素をすべて満たすものを、カスタマーハラスメントとします。

- （1）職場において行われるお客様等の言動であること
 - （2）社会通念に照らし、お客様等の言動の内容が契約内容等からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものであること
 - （3）その言動により、社員の就業環境が害されるものであること
- ※「職場」には、事務所・工事現場のほか、取引先の事務所、会食の会場、出張先等が含まれ、また、「言動」には、対面のものだけでなく、電話、メール、SNS等を通じて行われるものも含まれます。

（主な判断基準）

カスタマーハラスメントの具体例は以下のとおりですが、これに限るものではありません。また、これらに形式的に当てはまるからといって、直ちにカスタマーハラスメントと判断されるものでもありません。

- （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
 - ①そもそも要求に理由がない、又は商品・サービス等と全く関係のない要求
 - ②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
 - ③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
 - ④不当な損害賠償要求
 - ⑤過度な謝罪の要求
- （2）手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - ①身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - ②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
 - ③威圧的な言動
 - ④継続的、執拗な言動
 - ⑤拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

2. 正当なお申し入れとの区別

お客様等からのご意見・ご要望のすべてがカスタマーハラスメントに当たるわけではありません。社会通念上許容される範囲で行われるものは、カスタマーハラスメントに該当しない正当なお申し入れであり、正当なお申し入れに対しては誠実に対応します。

また、障害のある方から、不当な差別的取扱いをしないよう求められることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思表示を受けること自体は、カスタマーハラスメントには当たりません。当社は、障害者差別解消法その他の関係法令に基づき、建設的な対話を通じて、過重な負担とならない範囲で必要かつ合理的な配慮を提供します。

3. カスタマーハラスメントへの対応

お客様等からの言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、必要に応じて管理監督者が対応を引き継ぐほか、お客様等へご説明の上、対応を中断、またはお断りすることがあります。

また、カスタマーハラスメントに該当するか否かを客観的に判断するための資料として、お客様等との会話、通話を録音または記録することがあります。

カスタマーハラスメントのうち、悪質と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し適切に対処します。

4. 他社の労働者等への配慮

当社の社員は、他社が雇用する労働者、個人事業主・フリーランスその他当社の事業に関係する方に対し、社会通念上許容される範囲を超え、その就業環境等を害する言動を行わないよう徹底します。

また、当社の職場において、当社が雇用する従業員以外の方がお客様等から同様の言動を受けた場合にも、必要に応じて適切に対応するよう努めます。

制定日：2026 年 10 月 1 日

代表取締役社長

佐藤 友昭