

カスタマーハラスメントに対する基本指針

はじめに

株式会社スピカコンサルティング（以下「当社」といいます。）は、「7STARS」を企業理念に掲げ、起業家精神、チームワーク、誠実さを大切にしながら、信頼されるパートナーとしてお客様と共に歩み、戦略的なサポートで企業価値の最大化を目指し、M&A 初心者の方にもわかりやすいサービスを提供することで、業界を問わず、お客様が未来へ向かう一歩を全力でサポートすることが私たちの使命であると考えています。

お客様と従業員の人権が互いに尊重され、信頼いただけるご利用環境を提供し、また、当社で働く従業員が心身の健康を保ち、安心して働ける就業環境を確保することが不可欠と考えております。

その実現のため、当社では、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しています。

カスタマーハラスメントの定義

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、「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

厚生労働省「[カスタマーハラスメント対策企業マニュアル](#)」はこちらからご覧ください。

対象行為の例

カスタマーハラスメントの主な例は以下のとおりですが、これらに限るものではありません。

- 顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合
 - ・ 企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
 - ・ 要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
- 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動
(要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの)
 - ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
 - ・ 威圧的な言動

- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的な言動 ・ 性的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃、要求

（要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの）

- ・ 商品交換の要求
- ・ 金銭補償の要求
- ・ 謝罪の要求（土下座を除く）

お客様への対応

当社では、お客さまからのご意見・要望に対して、引き続き真摯に対応してまいります。しかし、当社従業員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントに該当すると疑われる行為に対しては、従業員を守るため毅然とした対応を行います。対象の行為が継続する場合には、商品やサービスの提供等をお断りする等、必要と認める措置をとる他、悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

当社における取組み

カスタマーハラスメントに組織的に対応するため、以下の施策を実施して参ります。

- ・ カスタマーハラスメントに関する基本知識の周知及び研修
- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法及び手順の策定
- ・ カスタマーハラスメント発生時の相談及び報告体制の整備
- ・ 外部専門家（弁護士等）との連携等

以上

2025年3月1日 制定
株式会社スピカコンサルティング