

カスタマーハラスメント対策基本方針

制定日:2026 年 10 月 1 日
ノーススタートランSPORT株式会社

1. 基本的な考え方

当社は、すべてのお客様・取引先の皆様に対し、誠実で安全・安心なサービスを提供することを使命としています。お客様から寄せられるご意見・ご要望は、サービス向上に欠かせない重要なものです。当社はこれらに丁寧かつ真摯に対応します。

しかし一方で、従業員の人格を否定する言動、暴力的な行為、威圧的な要求、社会通念上許容される範囲を超える不当要求など、従業員の尊厳や安全を損ない、業務の継続を困難にする事案が発生しています。

当社では、これらの要求や言動に対しては従業員を守り、適正なサービス提供を継続するため、組織一丸となり毅然とした態度で対応することをここに宣言します。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様・取引先等からの言動・要求のうち、要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、その結果として従業員の就業環境を害するものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

① 要求内容が妥当性を欠くもの

- ・ 当社のサービス内容・責任範囲と関係のない要求
- ・ 過失が認められないにもかかわらず過度な補償を求める行為
- ・ 従業員個人への攻撃や個人情報の詮索
- ・ 妥当性を欠く謝罪要求(例:「誠意を見せろ」「土下座しろ」など)

② 要求の手段・態様が社会通念上不相当なもの

- ・ 暴行・傷害などの身体的攻撃
- ・ 脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言などの精神的攻撃

- 威圧的な言動
- 継続的・執拗なクレーム、長時間の拘束
- 不退去・居座り・監禁などの拘束的行動
- 差別的・性的な言動
- SNS 等での誹謗中傷
- 妥当性を欠く金銭補償の要求

※上記は例示であり、これらに限りません。

4. 当社の対応方針

① 適切な顧客対応

お客様の事情に配慮しつつ、丁寧な説明と誠実な対応に努めます。

② カスタマーハラスメントが疑われる場合の対応

- 上司・管理者への即時報告
- 必要に応じて複数名で対応
- 状況に応じて警告・対応中止
- 悪質な場合は警察への通報、弁護士への相談

③ 記録の徹底

- 発言内容・状況・時間・関係者を記録
- メール・SNS・通話記録などの保存
- 必要に応じて第三者機関と連携

④ 従業員の心身ケア

- 相談窓口の設置
- 産業医・専門機関との連携
- 必要に応じて配置転換・休養措置

5. お客様・取引先の皆様へのお願い

当社は、すべての方に安心してサービスをご利用いただける環境づくりを目指しています。そのため、従業員への暴言・威圧・不当要求などの行為は固くお断りいたします。適切なコミュニケーションへのご協力をお願い申し上げます。