

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社サイドセブン

制定日：2026年9月11日

代表取締役：森 道彦

1. 基本的な考え方

株式会社サイドセブン（以下「当社」といいます。）は、お客様・お取引先の皆様から寄せられるご意見、ご要望、ご指摘を、サービスの品質向上および業務改善につながる大切なものと考え、誠実かつ適切な対応に努めます。

一方で、お客様・お取引先等からの要求や言動の中には、従業員の人格や尊厳を傷つけ、安心して働くことのできる就業環境を害するものが含まれる場合があります。

当社は、従業員が安心して業務に従事できる環境を確保することが、お客様・お取引先の皆様に対して継続的に質の高いサービスを提供するためにも重要であると考えています。

そのため当社は、カスタマーハラスメントに該当する行為に対して、従業員個人に対応を任せることなく、会社として組織的かつ適切に対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様・お取引先その他の関係者から従業員に対して行われる要求や言動のうち、

要求内容に妥当性を欠くもの、または要求内容に一定の妥当性がある場合であっても、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、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して取り扱います。

なお、正当なご意見、ご要望、苦情等をカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。

当社のサービス、システム、対応等に問題がある場合には、事実関係を確認した上で、必要な改善・是正に誠実に取り組みます。

3. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

当社は、以下のような行為をカスタマーハラスメントに該当する可能性があるものとして想定しています。

- ・ 暴言、侮辱、人格を否定する発言
- ・ 威圧的、脅迫的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃や執拗な非難
- ・ 差別的または性的な言動
- ・ 契約内容や業務範囲を著しく超える過度な要求
- ・ 契約に含まれない作業等の無償対応の強要
- ・ 合理的な理由のない、著しく困難な納期や対応時間の強要
- ・ 同一内容についての長時間または繰り返しの対応要求
- ・ 緊急対応契約等がない場合における、深夜・休日等の過度な対応要求
- ・ 従業員の個人情報等を本人の同意なくインターネット上に公開する行為
- ・ SNS、口コミサイト等を利用した誹謗中傷や脅迫
- ・ その他、社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害する行為

上記は例示であり、カスタマーハラスメントに該当する行為をこれらに限定するものではありません。

4. 社内における取組

当社は、カスタマーハラスメントから従業員を守るため、以下の取組を行います。

- ・ カスタマーハラスメント対策マニュアルの策定および従業員への周知
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談・報告体制の整備
- ・ 発生時に従業員個人で抱え込ませないための社内連携体制の整備
- ・ メール、チャット、対応記録等の適切な保存
- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法に関する従業員への教育・情報共有
- ・ 発生事例の検証および再発防止策の検討
- ・ 必要に応じた外部専門家・関係機関との連携

また、カスタマーハラスメントについて相談または報告した従業員に対し、それを理由として不利益な取扱いを行いません。

5. カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

当社は、カスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為が確認された場合、まず事実関係を確認した上で、冷静かつ適切に対応します。

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、必要に応じて、対応方法や担当者の変更、複数名での対応、書面等による警告、対応の中止その他必要な措置を講じます。

特に悪質な行為、脅迫、暴力その他従業員の安全を脅かす行為等については、従業員の安全確保を最優先とし、必要に応じて弁護士、警察その他の外部専門機関へ相談します。

また、カスタマーハラスメントが重大または悪質であり、警告等を行っても改善されない場合には、契約内容や事実関係等を確認した上で、取引関係の見直し等を検討する場合があります。

6. お客様・お取引先の皆様へのお願い

当社は、お客様・お取引先の皆様との信頼関係を大切にし、相互に尊重し合える良好な関係を構築していきたいと考えています。

今後も皆様から寄せられる正当なご意見、ご要望、ご指摘には真摯に耳を傾け、サービス品質の向上および業務改善に努めてまいります。

一方で、従業員の人格や尊厳を傷つける行為、または社会通念上相当な範囲を超える要求や言動については、本方針に基づき組織として対応します。

従業員が安心して働くことのできる環境を守り、より良いサービスを継続して提供するため、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

株式会社サイドセブン

代表取締役 森 道彦