

令和8年10月1日

従業員各位

株式会社エグゼコンプライト

代表取締役 薦田 洋平

カスタマーハラスメントに関する基本方針

当社は、令和8年10月1日施行の改正労働施策総合推進法に基づき、カスタマーハラスメントの防止に関し、以下の方針を定めます。

1. 基本的な考え方

当社は、顧客等からの不当な要求や言動により、従業員の就業環境が害されることを一切容認しません。

当社は、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした態度で対応し、従業員を保護します。

なお、顧客等からの苦情やクレームの全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われた申入れは、正当なものとして適切に対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、顧客等（取引先の従業員等を含みます）の言動であって、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たものにより、従業員の就業環境が害されるものをいいます。

カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例は、以下の通りです。

- そもそも要求に理由がない、または商品・サービス等と全く関係のない要求
- 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
- 対応が著しく困難な、または対応が不可能な要求
- 不当な損害賠償要求
- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- 威圧的な言動

- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

3. カスタマーハラスメントへの対処

カスタマーハラスメントが発生した場合、当社は以下の対処を行います。具体的な対応手順は、別途「カスタマーハラスメント対応マニュアル」に定めます。

- 被害を受けた従業員の安全確保および心身のケア
- 管理監督者による速やかな事実関係の確認および対応
- 必要に応じて顧客等への退去要請、電話の切断等
- 特に悪質な場合（暴行、脅迫等）は、警察への通報
- 法的措置が必要な場合は、弁護士への相談・法務部門との連携
- 再発防止に向けた原因分析および業務改善

4. 自社の従業員によるカスタマーハラスメントの禁止

当社の従業員は、取引先等の他社の従業員に対し、カスタマーハラスメントに該当する行為を行ってはなりません。他社からの事実確認等の協力要請があった場合には、当社は誠実に対応いたします。

5. 相談窓口

カスタマーハラスメントに関する相談窓口は、以下の通りです。カスタマーハラスメントの被害を受けた場合、またはその場に居合わせた場合は、一人で抱え込まず、速やかにご相談ください。

担当者	連絡先
人事担当責任者	薦田洋平 電話：090-9970-7781 メール：info@exe-complete.com

相談者のプライバシーは厳守します。また、相談したことを理由として不利益な取扱いを行うことはありません。

なお、カスタマーハラスメントの事案が発生した場合にその場で直属の上司に報告することも相談に含まれます。

以上の方針は、全従業員に適用されます。本方針に関しご不明な点がございましたら、上記相談窓口までお問い合わせください。

以上