

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本方針

シックス・アパート株式会社（以下「当社」といいます。）は、お客様により良いサービスを提供するうえで、従業員の安全と健康の確保が責任ある対応の前提であると考えます。この考えに基づき、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。当社は、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応し、お客様との健全な関係の構築を目指してまいります。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、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」を踏まえ、お客様等（個人・法人を問わず、お客様、取引先、それらの代理人その他当社にご連絡をいただく方を含みます。以下「お客様等」といいます。）による言動のうち、次のいずれかに該当し、従業員の就業環境が害されるものを「カスタマーハラスメント」とみなします。

- 1 要求の内容が妥当性を欠く場合
- 2 要求内容の妥当性の有無にかかわらず、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な場合
- 3 要求内容の妥当性に照らして、その手段・態様が不相当と認められる場合
- 4 その他、従業員の安全、人格、尊厳を侵害する言動により、身体的又は精神的苦痛を与え、就業環境を害するおそれのある行為

3. 対象となる行為の例

以下は例示であり、これらに限られません。

- 1 要求の内容が妥当性を欠く場合
 - 当社の商品・サービスに瑕疵がなく、かつ当社に過失が認められないにもかかわらず、対応又は補償を求める行為
 - 要求の内容が、当社の提供する商品・サービスの内容と関係がない行為
 - 契約、基本約款又は各種規約の範囲を超える対応の要求
 - 従業員の解雇、処罰その他人事上の措置の要求
 - 不当な金品の要求、不当に高額な金銭補償の要求
- 2 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な場合
 - 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、人格を否定する言動）
 - 威圧的な言動
 - 執拗な言動（納得を得るまで対応を強要する等）
 - 継続的又は反復的な言動（繰り返しの電話、メール、チャット、来訪等）
 - 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、対面・オンラインを問わない長時間にわたる拘束）

- 差別的な言動
 - 性的な言動（セクシュアルハラスメントに該当する言動）
 - 従業員個人に対する攻撃・要求、私生活への干渉、プライバシーを侵害する行為（個人情報の詮索、無断の録音・録画・撮影及びその公開等）
 - SNS その他インターネット上における誹謗中傷、虚偽の情報の流布
 - 土下座の強要等、過度な謝罪の要求
 - 合理的な理由のない時間外・休日対応の強要
- 3 要求内容の妥当性に照らして、その手段・態様が不相当と認められる場合
- 商品・サービスの交換又は再提供の要求
 - 金銭補償の要求
 - 謝罪の要求（土下座等の強要を除く）

4. カスタマーハラスメントへの対応

当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、事案の内容及び程度に応じ、次の措置を講じることがあります。

- お問い合わせ対応・サポートサービスの一時中断（通話の終了、面談・打合せの中止を含みます）
- 当社担当者の変更、又は対応手段の限定（書面・メール等に限る等）
- お客様側のご担当者の変更のご依頼
- お問い合わせ対応・サポートサービスの終了
- 契約、基本約款又は各種規約に基づくサービスのご利用停止、契約の解除
- 悪質な言動及び犯罪行為については、当社の経営陣、法務部門及び顧問弁護士、必要に応じて警察その他の関係機関と連携し、損害賠償請求その他の民事上の法的措置及び刑事告訴を含め、厳正に対処します。

また、対応の適正を確保し、事実関係を記録するため、通話の録音、面談内容の記録、メール・チャット等の保存を行う場合があります。

本方針の趣旨をご理解いただき、相互の敬意に基づく建設的なコミュニケーションに、ご協力をお願い申し上げます。

2026年（令和8年）10月1日 制定

シックス・アパート株式会社