

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

合同会社一石億鳥

制定日:2025年12月15日

代表社員:片桐 健太

## 1. はじめに(基本方針策定の目的)

合同会社一石億鳥(以下「当社」)は、Webマーケティングおよび広告運用支援を通じて、クライアントの事業成長に貢献することを目的として事業を行っています。

当社は、すべての関係者に対して誠実かつ丁寧な対応を心がけていますが、一部のお客様等による社会通念を逸脱した言動や過度な要求は、業務の円滑な遂行を妨げるだけでなく、スタッフの尊厳や就業環境を著しく害するおそれがあります。

当社は、スタッフが安心して業務に従事できる環境を整備することが、結果としてサービス品質の向上につながると考え、ここに「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

## 2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様等からスタッフまたは代表者に対して行われる、著しい迷惑行為であり、就業環境を害するもの」と定義します。

### 該当する行為の例(これらに限りません)

- 暴力行為、またはそれに準ずる行為
- 暴言、侮辱、誹謗中傷、威圧的な言動
- 脅迫、強要、執拗な要求
- 人格否定や差別的発言
- 土下座や書面での過度な謝罪要求
- 長時間の拘束や過剰な電話・連絡
- 社会通念を超える過大な要求や不当な金銭要求
- 個人情報・写真等をSNS等に公開する行為
- セクシュアルハラスメント、SOGIハラスメント、つきまとい行為

## 3. カスタマーハラスメントへの対応(社内)

当社は、カスタマーハラスメントを受けた場合、スタッフの安全と心身のケアを最優先とします。

- 相談窓口を設置し、正社員・業務委託者を含むすべての関係者が相談できる体制を整えます
  - 事実確認のため、記録・保存・複数名での対応を原則とします
  - 必要に応じて、警察・弁護士等の外部専門家と連携します
  - 定期的な研修や情報共有を通じて、適切な対応方法の習得を支援します
- 

## 4. カスタマーハラスメントへの対応(社外)

当社は、合理的かつ理性的な話し合いを重視しますが、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、以下の対応を行うことがあります。

- 対応の中止、または以降のサービス提供の停止
  - 書面または第三者を通じた対応への切り替え
  - 悪質と判断される場合の、警察・専門機関との連携
- 

## 5. 企業間取引における対応

当社は、企業間取引においても、相互に尊重し合う健全な取引関係の構築を重視します。

取引先からの不当な要求や社会通念を逸脱した行為が認められた場合には、本方針に基づき、是正を求める、または取引の見直しを行うことがあります。

---

## 6. 周知について

本方針は、以下の方法により社内外へ周知しています。

- 社内：業務委託者を含む関係者へメール等で共有
  - 社外：取引先・顧客対応時に本方針を適用
- 

以上