

2026年10月1日

カスタマーハラスメントに関する指針

神戸ダイヤモンドメンテナンス株式会社

1. 基本方針

当社は、顧客等への対応を常に誠実に行うことを基本としつつ、暴言・威圧・過度の要求・差別的言動・性的言動等、社会通念上不相当な行為については、従業員の心身の安全と健全な業務運営を守るため、毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

顧客等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その実現手段・態様が社会通念上不相当であり、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」といいます。

3. 相談窓口

カスタマーハラスメントに関する相談窓口は次のとおりです。

- ・一次相談窓口：各事業部（事業部長、所属長）
- ・二次相談窓口：総務経理部
- ・対応順序：一次対応者 → 所属長 → 事業部長 → 総務経理部

4. 発生時の対応

(1) 事実関係の迅速かつ正確な確認

相談・報告があった場合、所属長または相談窓口担当者が、速やかに事実確認を行います。

(2) 被害者への配慮措置

カスタマーハラスメントが確認された場合は、従業員の安全確保と心身のケアを最優先し、担当変更、複数人対応、産業医面談等必要な措置を実施します。

(3) 再発防止に向けた見直しと周知

事案の内容と原因を踏まえ、会社方針や対応手順の再周知、顧客対応方法の見直し等、必要な改善を行います。

5. 法的対応

暴行・脅迫・強要・業務妨害等、犯罪に該当し得る行為が確認された場合は、必要に応じて警察に通報します。

6. 相談者のプライバシー保護

相談内容・個人情報厳重に管理し、相談者の許可なく外部や他の従業員へ情報を共有しません。

7. 不利益取扱いの禁止

従業員が相談・協力したことを理由として、人事評価・勤務条件・雇用契約等で不利益に取り扱うことを禁止します。