



カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社マックス（以下、「当社」）は経営理念で「商品・サービスを通じて、お客様の悩みを解決し、お客様に笑顔をお届けする」、行動指針で『人への配慮と尊重：まずは「人」として尊重』、人権方針で「あらゆる差別・ハラスメントの禁止」を掲げています。そのような中、従業員と当社ステークホルダーの人権を守るため、カスタマーハラスメントに対する基本的な方針を定めます。

1. 定義

【従業員】

「従業員」とは、正社員のみならず、パートタイム社員、契約社員、嘱託社員などを含む、当社が雇用する全ての社員と労働者派遣による派遣社員、フリーランス等の会社・事業主が業務委託するフリーランス・事業者間取引適正化等法（※ 1）に基づく特定受託業務従事者をいいます。 ※ 1：特定受託事業者に係る取引の適正化等に関する法律

【カスタマー】

「カスタマー」とは、ステークホルダーを指し、従業員が業務として対応するすべての人をいいます。基本的には商品・サービスを利用するお客様ですが、企業間取引での発注者や近隣住民、SNS 投稿を行う方などを含みます。

【カスタマーハラスメント】

カスタマーハラスメントを定義した労働施策総合推進法（※ 2）第 33 条より、以下の 3 点を満たす言動をカスタマーハラスメントとしています。 ※ 2：労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律

- ① 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う
- ② 社会通念上許容される範囲を超えた言動により
- ③ 従業員の就業環境が害されるもの

2. 代表的な行為の種類

以下の記載は例示であって、これらに限られるものではありません。

【類型 1】 カスタマーの要求内容が妥当性を欠く言動

- ① 従業員が提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない
 - ・全く欠陥がない商品を新しい商品に交換するよう従業員に要求すること
 - ・あらかじめ提示していたサービスが提供されたにも関わらず、再度、同じサービスを提供し直すよう従業員に要求すること
- ② 要求内容が、従業員の提供する商品・サービスの内容とは関係がない
 - ・従業員が販売した商品とは全く関係のない私物の故障等について従業員に賠償を要求すること
 - ・従業員が販売する商品とは全く関係のない商品を販売するよう要求すること

【類型 2】 カスタマーの要求内容の妥当性にかかわらず、要求を実現するための手段・態様が違法

又は社会通念上不相当である言動

- ① 身体的な攻撃
 - ・従業員に物を投げつける、唾を吐くなどの行為を行うこと
 - ・従業員を殴打する、足蹴りを行うなどの行為を行うこと
- ② 精神的な攻撃
 - ・従業員や従業員の親族に危害を加えるような言動を行うこと
 - ・従業員を大声で執拗に責め立て、金銭等を要求するなどの行為を行うこと
 - ・従業員の人格を否定するような言動を行うこと
 - ・多数の人がいる前で従業員の名誉を傷つける言動を行うこと
- ③ 威圧的な言動
 - ・従業員に声を荒らげる、睨む、話しながら物を叩くなどの言動を行うこと
 - ・従業員の話を遮るなど高圧的に自らの要求を主張すること
 - ・従業員の話の揚げ足を取って責め立てること
- ④ 土下座の要求
 - ・従業員に謝罪の手段として土下座をするよう強要すること
- ⑤ 執拗な（継続的な）言動
 - ・従業員に対して必要以上に長時間にわたって厳しい叱責を繰り返すこと
 - ・従業員に対して何度も電話をして自らの要求を繰り返すこと
- ⑥ 拘束する行動
 - ・長時間の居座りや電話等で従業員を拘束すること
 - ・従業員から店舗等から退去するように言われたにもかかわらず、正当な理由なく長時間にわたって居座り続けること
 - ・従業員を個室等で拘束し、長時間にわたって執拗に自らの要求を繰り返すこと
- ⑦ 差別的な言動
 - ・従業員の人種、職業、性的指向等に関する侮辱的な言動を行うこと
- ⑧ 性的な言動
 - ・従業員へわいせつな言動や行為を行うこと
 - ・従業員へのつきまとい行為を行うこと
- ⑨ 個人への攻撃や嫌がらせ
 - ・従業員の服装や容姿等に関する中傷を行うこと
 - ・従業員を名指した中傷を SNS 等において行うこと
 - ・従業員の顔や名札等を撮影した画像を本人の許諾なく SNS 等で公開すること

【類型 3】 カスタマーの要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が違法又は社会通念上不相当である言動

- ① 過度な商品交換の要求
 - ・従業員が提供した商品と比較として、社会通念上、著しく高額な商品や入手困難な商品と交換するよう要求すること
- ② 過度な金銭補償の要求

- ・従業員が提供した商品・サービスと比較して、社会通念上、著しく高額な金銭による補償を要求すること
- ③ 過度な謝罪の要求
 - ・従業員に正当な理由なく、上司や事業者の名前で謝罪文を書くよう要求すること
 - ・従業員に正当な理由なく、自宅に来て謝罪するよう要求すること
- ④ その他不可能な行為や抽象的な行為の要求
 - ・従業員に不可能な行為（法律を変える、子どもを泣き止ませろ等）を要求すること
 - ・従業員に抽象的な行為（誠意を見せろ、納得させろ等）を要求すること

3. カスタマーの権利

当社および従業員は、正当なクレームは業務改善や新たな商品又はサービスの開発につながることを十分に認識し、不当な制限を行いません。また、従業員が対応するカスタマーの中には、障害のある人など合理的配慮が必要な人も存在します。当社では、カスタマーと従業員が、対等な立場にたって、お互いを尊重することを基本としたうえで、カスタマー、障害者、認知症の人などの権利について、十分な配慮をいたします。

4. 従業員の責務

- ・従業員は、カスタマーハラスメントが起こる社会的な背景やどのような行為がカスタマーハラスメントに該当するかなどの理解に努めるとともに、自身が逆の立場になってカスタマーハラスメントの行為者にならないようにします
- ・従業員は、被害を受けた際は誰に相談するか、どのように対応するべきかについて事前に理解します
- ・従業員は、研修や告知等カスタマーハラスメント防止に向けた取り組みに対し、積極的に参加・協力します
- ・管理監督者にあたる従業員は、従業員の健康と安全を守る責務があることを理解します

5. 会社の責務

- ・会社は、カスタマーハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組みます
- ・従業員をカスタマーハラスメントから守るとともに、逆に行為者にならないための対策や、その他必要な措置を講じるよう努めます

6. カスタマーハラスメントの対応姿勢

- ・カスタマーの皆様からのご意見やご要望に対しては、真摯かつ冷静に、そして合理的に対応いたします
- ・要求内容や言動がカスタマーハラスメントに該当する場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要に応じて商品・サービスの提供や対応を中止します
- ・犯罪行為に限らず、悪質なカスタマーハラスメントがあった場合は、警察や弁護士などに相談のうえ法的措置なども含め厳正に対応します

7. お願い

カスタマーの皆様におかれましては、本方針をご理解頂き、ご協力いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

2026年3月1日
株式会社マックス