

株式会社アクト カスタマーハラスメント対策に関する基本方針

株式会社アクトは、家庭や子育てに夢を持ち、次世代の社会を担う子どもを安心して生み育てることができる環境の整備に努めています。子どもが健やかに育ち、子どもを生み育てる者が誇りと喜びを感じられる社会の実現を目指し、日々の業務に取り組んでおります。

この理念のもと、持続可能なサービスの提供および従業員が安心して働くことができる健全な職場環境の確保を目的とし、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）に対する基本方針を以下の通り定め、適切に対処します。

1. 基本的な考え方

お客様からの誠実なご意見・ご要望には迅速かつ丁寧に対応いたします。しかしながら、従業員の人権や尊厳を傷つける行為や安全な労働環境を脅かす過剰な要求に対しては、組織として毅然とした態度で対応します。

※「従業員」とは、当社の業務に従事するすべての者をいい、「お客様」とは、社員を除く、当社にかかわるすべての方をいいます。

2. 対象となる行為（カスタマーハラスメントの定義）

お客様等からの要求・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして手段・態様が不相当なものであり、従業員の労働環境が害される以下の行為を対象とします。

- ① 身体的な攻撃・精神的な攻撃  
暴力、不法侵入、威圧的な言動、暴言、差別的発言、侮辱
- ② 過剰・不当な要求  
合理的理由のない金銭補償の要求、土下座の要求、契約範囲外の過剰なサービス要求
- ③ 継続的・執拗な言動  
長時間の拘束、電話やメールの過度な反復・連投
- ④ プライバシー侵害・SNS 投稿  
従業員の盗撮・録音、個人情報の無断転載・ネット中傷
- ⑤ その他、アクトが「カスタマーハラスメント行為」と判断した要求

3. カスタマーハラスメントへの対応

| 段階        | 対応内容                                        |
|-----------|---------------------------------------------|
| 現場初期対応    | 数名で対応し、毅然かつ冷静な口調を徹底。必要に応じて録音・録画を行う。         |
| 一次警告・中断   | 不当要求や暴言が継続する場合、対応を中断・拒否する旨を通告。              |
| 組織的対応     | 現場判断で抱え込まず、速やかに上司および対応専門窓口へ報告・引き継ぎ。         |
| 法的措置・警察連携 | 悪質なケース（暴力、威嚇、過度な拘束等）は警察通報および弁護士を通じた法的対応を実施。 |

4. カスタマーハラスメントへの取り組み

相談窓口の設置：被害を受けた従業員が迅速に相談・報告できる体制を構築します。

従業員のケア：必要に応じて、外部専門家（顧問弁護士等）や警察等との連携により対応方針を検討します。

教育・研修：従業員に必要な教育を行い、対処法を習得するための施策を実施します。

5. お客様へのお願い

当社は今後も真摯にお客様の声へ耳を傾け、サービス向上と良好で健全な関係の維持に努めてまいります。万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられた場合は、本方針に沿って対応いたしますので、何卒ご理解ご協力を賜りますようお願い申し上げます。