

カスタマーハラスメントに対する方針

株式会社三瀬商店

制定日：2026 年 4 月 28 日

方針名称	カスタマーハラスメントに対する方針
適用範囲	株式会社三瀬商店に所属するすべての従業員（正社員・契約社員・パートタイムスタッフを含む）
制定・改訂	取締役会承認のうえ制定

1. はじめに

株式会社三瀬商店（以下「当社」）は、KDDI 株式会社の正規販売代理店として、当社が運営する全ての店舗において、地域のお客さまにご満足いただけるサービスの提供に日々取り組んでいます。

当社は、お客さまからお寄せいただくご意見・ご要望を真摯に受け止め、サービス品質の向上に活かすことを大切にしております。一方、当社の従業員（派遣・委託・パートタイムを含む全スタッフ）に対して、暴言・脅迫・不当な要求等の行為が見受けられる事案も発生しており、従業員の安全で安心な就業環境を守ることが経営上の重要な責務であると認識しています。

本方針は、KDDI グループが定める「KDDI グループカスタマーハラスメントに対する方針」と整合を図りつつ、当社独自の対応指針として策定するものです。正社員・契約社員・パートタイムスタッフを問わず全従業員に適用されます。お客さまのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

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」を参考に、以下のとおり定義します。

お客さまからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により従業員の就業環境が害されるもの

なお、正当なご意見・ご不満の表明は、カスタマーハラスメントには該当せず、当社として真摯に対応いたします。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為（例示）

以下に例示する行為が確認された場合、カスタマーハラスメントとして本方針に基づき対応いたします。なお、これらは例示であり、これらに限るものではありません。

（1）身体的・精神的攻撃

- 暴行・傷害などの身体的攻撃
- 脅迫・威嚇・暴言・侮辱・人格を否定する言動・差別的発言
- 大声による怒鳴り、威圧的な態度

（2）不当な要求・拘束

- 商品・サービスの規約範囲を超えた返金・補償・特別対応の要求
- 合理的理由のない謝罪要求（土下座の強要等）
- 合理的理由のない従業員個人への処罰要求
- 長時間にわたる電話・来店での拘束、居座り、不退去
- 同一内容のクレームの過剰・執拗な繰り返し

- 架空・誇大な被害を主張した不当な要求

(3) プライバシー・信用に関する行為

- 従業員個人の SNS・インターネットへの誹謗中傷・晒し行為
- 従業員・店舗・来店客の無断撮影・録画・録音
- 当社または従業員の社会的信用を損なわせる行為

(4) ハラスメント行為

- 従業員に対するセクシュアルハラスメント
- ストーカー行為・言動（繰り返しの来店・連絡等を含む）

4. カスタマーハラスメントへの対応方針

当社は、従業員の安全と就業環境を守るため、カスタマーハラスメントと判断した場合は以下のとおり毅然として対応します。

STEP 1	対応中断・サービス提供の停止 ハラスメント行為と判断した場合、応対・サービス提供をお断りし、退店をお願いします。電話の場合は通話を終了することがあります。
STEP 2	上長・本部への報告・記録 発生状況を記録し、速やかに上長・管理本部へ報告します。従業員が一人で抱え込まないよう組織的に対応します。
STEP 3	外部機関との連携・法的措置 悪質と判断した場合は、警察・弁護士と連携のうえ、法的措置（刑事・民事）を含む厳正な対応を行います。

5. 従業員の支援体制

当社は、カスタマーハラスメントから従業員を守るため、以下の支援体制を整備します。

- ハラスメント発生時の相談窓口（管理本部）の設置と迅速な対応
- 発生後の従業員の心身ケアおよびフォローアップ面談の実施
- カスタマーハラスメントの対応知識・スキルに関する研修の継続実施
- 対応マニュアルの整備と定期的な見直し
- 再発防止策の検討・実施

6. KDDI グループとの連携

当社は、KDDI 株式会社が定める「KDDI グループカスタマーハラスメントに対する方針」を尊重し、必要に応じて KDDI・関係各社と情報を共有したうえで、グループ全体として適切な対応を行います。

7. お客さまへのお願い

当社は、お客さまとの信頼関係を最も大切にしております。担当者が安全・安心な環境で業務に専念できてこそ、皆さまに質の高いサービスをお届けすることができます。

お客さまからの正当なご意見・ご不満については、引き続き真摯に対応してまいります。本方針への皆さまのご理解とご協力を、何卒よろしくお願い申し上げます。

改訂履歴

バージョン	制定・改訂日	改訂内容
Ver 1.0	2026 年 4 月 28 日	初版制定

株式会社三瀬商店 代表取締役 三瀬 康弘