

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和7年12月22日

公益社団法人日本しろあり対策協会

公益社団法人日本しろあり対策協会（以下「当協会」という。）は、シロアリ防除をはじめ木造住宅等の耐久性確保および快適で安全な住環境の形成を目的とする活動を通じて社会に貢献できるよう心がけています。また当協会は、消費者や関係者の皆様からのご意見・ご要望に誠実に耳を傾け、より良いサービスの提供と信頼の確立に努めています。

しかしながら、近年一部のお客様等から、暴言・威圧・過剰な要求など、社会通念を逸脱した行為（いわゆるカスタマーハラスメント）が見受けられるようになってきました。これらの行為は、対応する就業者の心身を傷つけるのみならず、適正で公平なサービスの提供や事業の継続に悪影響を及ぼすものとして、社会全体で対応すべきものであります。

当協会は、すべての就業者の人権と安全を守り、お客様等との関係をより良いものにして質の高いサービスを提供するため、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。

カスタマーハラスメントの定義

当協会は、次のような行為を「カスタマーハラスメント」と定義します。

「お客様や取引先等の第三者によるクレーム・言動のうち、そ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・態様が社会通念上許容される範囲を超えたものであり、その行為により就業者の人格又は尊厳を侵害する等就業環境を害し、事業者の事業の継続に影響を及ぼすもの。」

※「就業者」とは、当協会役員及び職員のほか、連携団体、会員事業者・委託業者等、協会の業務に関わるすべての者を含みます。

カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下のような行為は、カスタマーハラスメントに該当するおそれがあります。

1. 長時間拘束（長時間にわたり居座る、電話を切らせない等）
2. 同一要求の執拗な繰り返し（合理的な説明を行っても主張を繰り返し、通常業務に支障を及ぼす行為）
3. 暴言・侮辱（怒鳴り声、人格否定、差別的発言、名誉を傷つける発言など）
4. 暴力・威嚇（殴打・脅迫・物に当たる・破損行為など）
5. 不当要求（社会的地位や影響力を利用し、過剰な補償や特別対応を強要する行為）
6. 時間外・職場外での拘束（正当な理由なく休業日・私的連絡先への連絡、訪問、面

会要求を行う行為)

7. SNS・インターネット上での誹謗中傷（虚偽・名誉毀損的な投稿や流布等）
8. セクシュアルハラスメント（身体への接触、性的発言、つきまとい、盗撮等）
9. 個人情報に関する不当要求・攻撃（就業者の個人情報開示を迫る、無断撮影・録音、特定個人への攻撃）

※上記は例示であり、これらに限定するものではありません。

対応方針

1. 就業者がカスタマーハラスメント行為を受けた場合、まず誠意をもって対応しますが、当該行為が継続する場合は毅然とした態度で対応し、組織として保護・対応します。
2. 当該行為がおさまらない場合、または悪質と判断される場合には、対応の中止・契約の解除・警察や弁護士等への相談のうえ厳正な措置を講じます。
3. 当協会は、会員事業者および職員に対し、ハラスメント発生時の対応方法や記録の取り方等について研修や啓発活動を行い、安全な就業環境の確保に努めます。
4. 応対の際の手順や記録の漏れを防ぐために、カスタマーハラスメント対応記録テンプレートを用意しています。
5. 会員各位においても、本方針に基づき、カスタマーハラスメント防止への理解と実践をお願いします。

本方針は、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」および「東京都カスタマーハラスメント防止条例」の趣旨を踏まえ策定しています。

社会状況や法令等の改正に応じて、内容を適宜見直すものとします。

当協会は、消費者や関係者の皆様との健全で公正な関係のもとに、安心できる住環境を守る公益的使命を果たし、安全で快適な社会づくりに努めてまいります。

附 則（令和 7 年 12 月 22 日 第 6 回理事会承認）

この基本方針は、令和 7 年 12 月 22 日から施行する。