

カスタマーハラスメントに対する基本方針

制定日：2026 年 10 月 1 日

株式会社ロイヤリティマーケティング

改定履歴

年月日	改定内容
2026 年 10 月 1 日	制定初版

1. はじめに

株式会社ロイヤリティマーケティング（以下「当社」といいます。）は、お客様（個人のお客様に限らず、お取引先その他関係者を含みます。以下同じ。）からいただくご意見・ご要望を真摯に受け止め、より良いサービスの提供及びサービス品質の向上に努めています。

一方で、一部のお客様からの言動の中には、その内容や態様によって、当社の従業員及び当社のカスタマーセンター業務に従事する者（以下あわせて「従業員等」といいます。）の人格・尊厳を傷つけ、就業環境を害するものもあります。

当社は、従業員等が安心して働くことのできる就業環境を確保し、今後もお客様との良好な関係のもとで質の高いサービスを提供していくため、厚生労働省が示すカスタマーハラスメント対策の考え方等を踏まえ、本方針を策定します。

2. カスタマーハラスメントの考え方

当社では、カスタマーハラスメントを、お客様からの言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、又は要求内容に妥当性がある場合であっても、その実現手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員等の就業環境を害するものと考えます。

3. カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

<要求内容に妥当性を欠くもの>

- ・ 正当な理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・ 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・ 合理的な範囲を超える補償、特別対応等の要求
- ・ 契約金額の著しい減額等、対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・ 従業員等の処分・解雇、合理的理由のない上席対応等の過度な要求
- ・ 土下座その他の過度な謝罪要求

<要求の手段・態様が社会通念上不相当なもの>

- ・ 暴力行為
- ・ 脅迫、威迫行為
- ・ 暴言、侮辱、人格を否定する言動
- ・ 差別的な言動
- ・ セクシュアルハラスメントに該当する言動
- ・ 長時間にわたる拘束
- ・ 執拗な電話、メール、来訪等
- ・ SNS 等における誹謗中傷

- ・ 従業員等への個人的な攻撃、つきまとい

＜その他＞

- ・ その他、本方針の趣旨に照らし、当社がカスタマーハラスメントに該当すると合理的に判断する行為

※実際の事案については、要求の内容、言動の態様、継続性その他の事情を踏まえ、個別に判断します。

4. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、従業員等を組織として守るため、カスタマーハラスメントに対し毅然とした姿勢で適切に対応します。

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、必要に応じて、管理職等による対応への切替え、複数名での対応、警告、対応の終了等の措置を講じます。

また、行為が悪質である場合には、サービスの提供又は取引をお断りすることがあります。さらに、必要に応じて警察・弁護士等の関係機関・専門家と連携し、法的措置を含む対応を行う場合があります。

5. 当社における取組み

当社は、カスタマーハラスメントに適切に対応するため、以下の取組みを行います。

- ・ カスタマーハラスメントに関する相談体制の整備
- ・ カスタマーハラスメント発生時の対応体制の整備
- ・ 被害を受けた従業員への支援及び配慮
- ・ 従業員に対する周知・啓発及び必要な教育・研修
- ・ 関係する委託先との必要な連携・協力
- ・ カスタマーハラスメントへの対応に関する継続的な見直し

6. お客様の皆様へのお願い

当社は、お客様の皆様との健全なコミュニケーションと信頼関係を大切にし、今後もより良いサービスの提供に努めてまいります。

本方針に定めるカスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、従業員等の安全及び就業環境を確保するため、上記の対応を行うことがあります。

本方針へのご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日制定