

カスタマーハラスメントへの取組について

サイバーワークスでは取引先様との誠実な信頼関係の構築に努めております。

加えて、一緒に働く従業員一人ひとりの人権と尊厳が守られ、安心して健全に働ける環境を確保することは重要です。

2026 年 10 月 1 日施行の厚生労働省の「カスタマーハラスメント防止指針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して会社として組織的かつ毅然とした態度で対応し、従業員の就業環境を守ることを宣言して以下の取組を実施いたします。

カスタマーハラスメントの定義

「カスタマーハラスメント」とは、お客様、取引先様、その他の事業関係者等からの言動のうち、以下の 3 つの要素をすべて満たすものを指します。

- (1) 顧客・取引先等の言動であること
- (2) 業務の性質等に照らし、社会通念上許容される範囲を超えたものであること(要求内容の妥当性を欠くもの、または手段・態様が不当なもの)
- (3) それにより、従業員の就業環境が害される(精神的・身体的苦痛を与える)こと

カスタマーハラスメントへの対応について

- (1) 組織的対応:従業員個人に対処を行わず、組織・管理職が前面に出て対応します。
- (2) 交渉の中断・利用制限:不当・過剰な要求に対しては誠実かつ明確にお断りし、必要に応じて電話・対面での対話の中断、作業現場への出入りお断り、作業の停止を行います。
- (3) 法的措置・専門機関連携:悪質と判断される場合、警察への通報や社外弁護士等と連携のうえ、民事・刑事の両面から厳正な法的措置を講じます。

従業員を守るための社内取り組み(雇用管理上の措置)

- (1) 体制の整備とマニュアル化:対応マニュアルの策定・更新、役割分担の明確化、組織的エスカレーションルートの周知を行います。
- (2) 教育の実施:適切な初期対応およびリスク管理に関する従業員・管理者向け教育を定期的に実施します。
- (3) 相談窓口の設置・運用:社内に専門の相談窓口を設置(パワハラ・セクハラ窓口との統合運用を含む)し、迅速な対応を行います。なお、派遣労働者や受託事業者等の従事者からの相談にも適切に対応します。
- (4) 被害者の保護・ケア:被害を受けた従業員の安全確保を徹底し、メンタルヘルスケア(産業医・カウンセラー連携)や就業環境回復のための必要な配慮を行います。
- (5) プライバシー保護と不利益取り扱いの禁止:相談者および事実関係者のプライバシーを厳格に保護します。また、カスハラ被害や相談を行ったことを理由として、解雇その他の不利益な取り扱いを行うことは一切ありません。

お客様・お取引先様へのお願い

弊社は、お客様・お取引先様との誠実で良好な関係を大切にしております。今後も双方にとって安心・安全で価値ある関係を築いていくため、本指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。