

カスタマーハラスメントに対する基本方針

代官山税理士法人（以下「当社」といいます）は、お客様との信頼関係を大切にし、誠実で丁寧な対応を心がけ、質の高いサービスの提供に努めています。
同時に、当社で働く従業員一人ひとりが安心して業務に取り組める環境を守ることも、企業として重要な責務であると考えております。

この考え方のもと、当社は以下のとおりカスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントをお客様または取引先等からの言動・要求のうち、その内容や態様が社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境に影響を及ぼすおそれのあるものと定義します。

2. 該当する行為の例

以下は代表的な例であり、これらに限られるものではありません。

(1) 過度または不合理な要求

契約内容、業務範囲、法令等を超える対応の要求
正当な理由のない金銭的補償や特別な対応の要請
同様の要求を繰り返し行う行為

(2) 威圧的または不適切な言動

大声での叱責、威圧的な言動
人格を否定する発言や差別的な表現
SNS等での発信をほのめかした圧力的な言動

(3) 業務の円滑な遂行を妨げる行為

長時間に及ぶ電話や面談の要請
正当な理由のない来社の要求や居座り行為
業務に支障をきたす行為全般

(4) その他の配慮を欠く行為

セクシュアルハラスメントに該当する言動
プライバシーを侵害する行為や個人情報の不当な要求
従業員への過度な接触やつきまとい行為

3. 当社の基本的な考え方

当社は、お客様からのご意見やご要望に対して、真摯に受け止め、誠意をもって対応いたします。

一方で、カスタマーハラスメントに該当すると判断される場合には、従業員を守る観点から、対応方法の見直しや対応の中止を含め、適切な措置を講じることがあります。

4. 社内での対応体制

従業員が不安や負担を感じた場合、速やかに上長や社内の相談窓口へ相談できる体制を整えます

会社として状況を共有し、組織的に対応を行います

必要に応じて、対応窓口の一本化や書面での対応への切替等を行います

状況により、外部の専門機関（弁護士、警察等）と連携する場合があります

5. 従業員への取り組み

当社は、従業員が安心して業務に取り組めるよう、以下の取り組みを行います。

カスタマーハラスメントに関する理解促進・研修の実施

対応方法や相談体制の整備

心身の健康に配慮したサポート体制の構築

6. お客様へのお願い

当社は、すべてのお客様と良好な関係を築き、より良いサービスの提供を目指しております。

そのため、相互の尊重とご理解のもとでのご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

7. 制定日

制定日：2025年12月15日

代官山税理士法人