

カスタマーハラスメント対応方針

1. 基本姿勢

7office株式会社（以下、当社）は、お取引先様および顧客の皆様との相互の発展を目指し、健全で対等なパートナーシップの構築を目指しております。

当社では、すべての社員が安全かつ安心して業務に専念できる環境を整備することが、高品質なサービスを継続的に提供するために不可欠だと考えております。

そのため、当社ではカスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で臨み、組織的に対応いたします。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義と対象となる行為

当社では、厚生労働省のガイドラインに基づき、「取引先および顧客からの言動のうち、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り、社員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

カスタマーハラスメントには、電話や電子メール、WEB商談等における以下のような行為が含まれますが、これらに限定されるものではありません。

- **過剰または不当な要求**

- 契約内容や当社規約を超える過剰なサービスや返金の要求
- 仕様外の無償作業や即時対応の強要など業務を超える対応の要求
- 合理的な理由のない不当な補償やペナルティの要求 など

- **手段・態様が不相当な行為**

- 電話やメール、WEB商談等を通じた暴言、威圧的な言動、侮辱、謝罪の強要
- 長時間の電話対応や、短時間の度重なるメール送信等による業務妨害
- 社内外へのSNS投稿等を利用した名誉毀損や信用を失墜させる行為 など

3. カスタマーハラスメントへの対応方針

当社社員に対して上記に該当する行為が認められた場合、以下の対応をいたします。

- **段階的な警告と対応の制限**

- 電話での暴言や長時間の拘束については、警告の上、通話を終了いたします。
- メール等による過剰・不当な要求に対しては、個人の判断ではなく組織として書面にて見解をお伝えいたします。

- **取引・サービスの停止**

- ハラスメント行為が改められない場合、または悪質と判断される場合は、取引を停止し、サービスの提供を終了いたします。

- **法的措置および警察等との連携**

- 脅迫・恐喝・業務妨害等に該当する悪質な行為と判断した場合は、警察への相談や弁護士を通じた法的措置を含め、毅然と対処いたします。

4. 社内体制の整備

当社は、本方針を厳格に運用するため、以下の体制を整えております。

- 通話内容の録音およびメールやWEBフォームに関する記録の組織的管理
- 相談窓口の設置および被害を受けた社員のメンタルヘルスケア
- 対応ガイドラインの策定と社員への教育・研修の実施

お取引先様および顧客の皆様には、当社方針をご理解のうえ、健全なパートナーシップ構築にご協力をお願いいたします。

7office株式会社
(2026.10.01)