2026 年 10 月 1 日

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社ナカタ・マックコーポレーション

## 【方針の目的】

- 社員が安心して働くことができる環境を維持・向上させること
- 社外との関わりにおいても、公正・適切な対話を促進し、良好な関係を継続すること
- カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）が発生しうるリスクを全社で共有し、未然防止および迅速な対応を可能にすること
- 顧客、取引先、その他当社の事業に関係を有する方（以下、顧客等）の皆さまにも、当社の考え方・対応方針を明らかにし、相互の理解を深めること

## 【対象となる行為】

当社では、下記の定義に該当するような言動がある場合には「カスハラ」と認識し、別に定める対応フローを適用いたします。

「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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って、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」

※上記の定義は、厚生労働省マニュアルより引用

## 【対応と取組み】

- カスハラを受けた社員が安心して相談できるよう、社内相談窓口を設置しています
- 被害を受けた場合は、直属の上司または総務部へ速やかに報告し、会社として対応方針を協議・決定します
- 状況に応じて、心身のケア、業務量の調整、関係部署によるフォローアップを行います
- すべての社員を対象に、定期的な研修や啓発を実施し、初期対応の判断力とチームでの対応力を高めます