

カスタマーハラスメントに関する基本方針

有限会社リンクコンサルティング

有限会社リンクコンサルティング(以下「当社」といいます)は、お客様からの正当なご意見・ご要望を真摯に受け止めます。同時に、従業員の尊厳と就業環境を守るため、社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害する言動(カスタマーハラスメント)に対しては、毅然とした態度で対応します。

1. 対象となる業務・接点

対面(店舗・窓口)、電話、電子メール、SNS その他の方法による、顧客・取引の相手方・施設の利用者等とのやり取りを対象とします。

2. 当社の考え方

- 商品・サービスに対する正当なご指摘・クレームは、それ自体はカスタマーハラスメントに当たりません。真摯に対応いたします。
- 一方で、暴力・暴言・威圧的な言動、土下座の要求、過度な要求の繰り返し、長時間拘束等、社会通念上許容される範囲を超える言動に対しては、対応をお断りする場合や、関係機関と連携し法的な措置を講ずる場合があります。
- 障害のあるお客様からの合理的配慮(障害のある方が他の方と同じようにサービスを利用できるようにするための調整)のご要望は、それ自体はカスタマーハラスメントに当たりません。

3. 従業員の保護

当社は、カスタマーハラスメントの被害を受けた従業員からの相談に応じ、被害者に対する配慮のための措置及び再発防止のための措置を講じます。相談したことを理由に従業員が不利益な取扱いを受けることはありません。

4. 当社従業員による行為の禁止

当社の従業員も、取引先など他社の労働者の皆様に対して、カスタマーハラスメントに当たる言動を行いません。

5. 本方針の根拠

本方針は、改正労働施策総合推進法第 33 条(2026 年 10 月 1 日施行)及び令和 8 年厚生労働省告示第 51 号に基づくものです。

制定日: 2026 年 10 月 1 日