

カスタマーハラスメント防止指針

ピクシーダストテクノロジーズ株式会社は、顧客、取引先、施設利用者等、当社の業務に関わる関係者（以下「顧客等」という。）による著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）から全従業員の安全と人の尊厳を守り、安心して業務に従事できる健全な就業環境を確保することを最優先の方針とします。従業員が安心して働くことができる環境を維持・確立することは、安定かつ高品質なサービス提供の基盤であり、当社はカスタマーハラスメントに対して組織全体で毅然とした態度で臨むとともに、以下の基本方針に基づき未然防止から発生時対処、事後ケアに至る包括的な体制を徹底運用します。

〔1〕目的及び適用範囲

本方針は、顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）から従業員を保護し、安全かつ安心して業務に従事できる就業環境を確保することを目的とします。本方針における「従業員」とは、正社員のほか、契約社員、パートタイマー、派遣社員等の外部協力者を含む当社内で業務に従事するすべての者を対象とします。

〔2〕カスタマーハラスメントの定義及び該当する言動

カスタマーハラスメントとは、顧客等の言動であって、次の要件のいずれにも該当するものをいいます。

- ① 当該言動の内容が、業務の性質等に照らして社会通念上許容される範囲を超えていること。
- ② 当該言動により、従業員の就業環境が害される（身体的・精神的苦痛を与えられ、就業上看過できない支障が生じる）こと。

【カスタマーハラスメントに該当する主な言動例】

- ・ **身体的な攻撃**：殴打、足蹴り、暴行、傷害、物の投げつけ、胸ぐらを掴む等の身体的攻撃行為
- ・ **精神的な攻撃**：脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、人格否定的な暴言、土下座の要求等の精神的攻撃
- ・ **威圧的な言動・相当性欠如**：大声を張りあげる、威圧的な態度をとる、反社会的言動による威嚇、社会的相当性を欠く要求
- ・ **継続的・執拗な言動・拘束**：長時間の居座り、不退去、不当な長時間の電話拘束、執拗な反復連絡
- ・ **差別的・性的な言動**：性的指向・性自認（SOGI）に関する侮辱、性的な言動、差別的・不快な言動
- ・ **個人への攻撃・権利侵害**：プライバシー詮索、氏名・顔写真・動画等の SNS やインターネット上への無断公開・中傷予告
- ・ **著しく不当・過大な要求**：商品・サービスと無関係な要求、契約範囲を著しく超える無理な要求、不当な金銭請求、無償修理強要

※提供する商品・サービスの不備、欠陥、または役務提供の瑕疵等に基づく正当な指摘・苦情・要求については、カスタマーハラスメントに該当しません。会社及び従業員は、これらの正当な申入れに対して真摯かつ誠実に対応いたします。

〔3〕会社の基本方針及び社外周知

- (1) 当社は、カスタマーハラスメント行為を一切許容せず、組織として毅然とした態度で臨みます。
- (2) 従業員個人の問題として処理せず、会社・管理職・関係部門が一体となって組織的に対処します。
- (3) 本方針を自社ウェブサイトへの掲載、事業所への掲示等により、顧客及び社会一般等に対して周知・啓発を行います。

〔4〕従業員の対応・安全確保及び退避権

- (1) 顧客等の言動がカスタマーハラスメントに該当する（またはそのおそれがある）と判断した場合、従業員は直ちに直属の上長に報告し、指示を受けます。
- (2) 報告を受けた上長は、可能な限り従業員を1人で対応させず、複数名での対応、対応者の交代、または上長自らへ引継ぎを行います。
- (3) 身の危険や激しい威圧等を感じた場合、従業員は上長の事前判断を待たずに対応を一時中断し、安全な場所へ退避することができます。
- (4) 会社は、従業員が安全確保のために対応を中断・退避したことを理由として、解雇その他の不利益な取扱いを一切行いません。

〔５〕特に悪質な行為への対処措置

当社は、次の各号に該当する行為を「特に悪質なカスタマーハラスメント」とみなし、従業員の安全確保及び抑止のため、毅然とした強硬措置を講じます。

【特に悪質と判断する行為基準】

- ・暴行、傷害その他の身体的攻撃が行われた場合
- ・脅迫、恐喝、金銭等の財産上利益の不当要求の場合
- ・説明を尽くした後も１時間を超えて対応を強要する場合
- ・対応終了の通知後も繰り返し連絡、来訪を行う場合
- ・個人特定の中傷、ネット上への公開予告等を行う場合
- ・土下座その他社会的相当性を欠く行為を強要する場合

【会社が講じる強硬対処措置】

- ① 口頭または書面（警告文）による厳重警告
- ② 当該事案に関する対応の打ち切り
- ③ 商品・サービスの提供拒否、取引の停止
- ④ 店舗・事業所・会社管理施設への立入り禁止
- ⑤ 警察への即座の通報及び被害届の提出
- ⑥ 弁護士連携、民事・刑事上の法的措置（仮処分等）

※提供拒否・立入禁止・法的措置等の強硬措置は、あらかじめ上長、管理部門責任者の承認を得て行います。ただし、暴行・脅迫等緊急を要する場合は、現場責任者の判断で警察通報等の必要な措置を即座に講じ、事後速やかに報告します。

〔６〕記録及び証拠の保全、目的限定並びに保存期間

- (1) 会社は、対処の実効性確保のため、以下の措置を行います。
 - ① 対応記録の作成（発生日時、場所、対応者、言動内容、対応経過）
 - ② 電話対応の全通話録音
 - ③ 事業所・施設における防犯カメラ等による録画・録音
 - (2) 取得した記録は、従業員の就業環境確保、事実関係の確認、及び法的対応のためにのみ利用し、目的外での利用は一切行いません。
 - (3) 自動音声案内、カメラ本体表示等により、録音・録画を行う旨及び利用目的を顧客等に明示します。
 - (4) 記録の保存期間は、事案終了後「３年間」とします。
- ただし、法的措置を検討・実施している事案については、手続が終了するまで保存を継続します。

〔７〕相談窓口の設置・運用及び担当者研修

- (1) カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、連絡先及び利用方法を全従業員に周知します。
- (2) 現に発生している事案のみならず、発生のおそれがある場合や、該当するか否かの判断に迷うケースについても広く相談に応じます。
- (3) 相談窓口担当者に対し、適切な聴取、事実確認、及び被害者配慮のための研修を定期的 to 実施します。

〔８〕プライバシー保護及び不利益取扱いの禁止

- (1) 相談者、行為者、その他対応に関与・協力した関係者のプライバシーを厳重に保護します。
- (2) 従業員がカスタマーハラスメントの相談を行ったこと、事実確認に協力したこと、または安全退避権を行使したことを理由として、解雇その他の不利益な取扱いを一切行わないことを固く宣言します。

〔制 定〕 2026 年 10 月 1 日