

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

## 1. はじめに

おくむら行政書士事務所（以下「当事務所」といいます）は、「安心への伴走者として」をモットーに、お客様の要望に真摯に対応し、行政書士事務所としてより満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。

また、就業者の人権を尊重し、安全な就業環境を確保することで、就業者が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

## 2. 当事務所におけるカスタマーハラスメントの定義

当事務所では、カスタマーハラスメントを「お客様から就業者に対して行われる著しい迷惑行為であって、就業者の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指しますが、あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為
- ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・ 威嚇・脅迫
- ・ 就業者の人格の否定・差別的な発言
- ・ 土下座の要求
- ・ 長時間の拘束
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・ 当事務所や就業者の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・ 就業者へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

## 3. カスタマーハラスメントへの対応（所内）

- ・ カスタマーハラスメント対策マニュアルを策定し、カスタマーハラスメントへの対応フローなどを明確化するとともに、相談窓口の設置、再発防止の取り組み、研修の実施など体制を整備します。

## 4. カスタマーハラスメントへの対応（所外）

- ・ 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当所でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・ さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応するとともに、就業者の安全を確保します。

以 上

令和 8 年 7 月 6 日策定

おくむら行政書士事務所  
行政書士 奥村 哲朗