

# カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

## 1. 基本姿勢

株式会社ワークス（以下「当社」）は、自動車整備・販売・板金塗装・ロードサービス・保険代理業務など、お客様との接点が多岐にわたる事業を展開しています。当社は、従業員一人ひとりの安全と尊厳を守ることを重要な経営課題と位置付け、お客様には誠実で適切なサービスを提供する一方、社会通念や法令の範囲を逸脱した要求や言動には、組織として毅然と対応します。

## 2. カスタマーハラスメントの定義

以下の行為を、当社はカスタマーハラスメントと判断します。

- ・暴言、暴力、脅迫、威嚇、威圧、罵倒、差別的発言、侮辱、中傷、人格否定
- ・過度な長時間拘束、過剰な繰り返し要求、不当な土下座要求、場所的拘束
- ・SNS・口コミサイト等を利用した脅迫（評価を盾にした要求含む）や、インターネット上の誹謗中傷
- ・法令・契約を逸脱した補償要求、無理難題の要求
- ・プライバシー侵害、ストーカー行為、セクシャルハラスメント行為
- ・事故対応・保険手続きにおける不当な強要
- ・他のお客様や協力会社への迷惑行為

## 3. カスタマーハラスメント発生時の対応方針

当社は、以下の手順に基づき、従業員の安全確保と適切な業務運営を優先します。

- ・担当者交代または管理職対応への切り替え
- ・悪質・危険と判断した場合は対応を中止
- ・必要に応じ、警察・弁護士・保険会社と連携
- ・防犯カメラ映像・通話録音・記録を保存し証跡化
- ・従業員のメンタル面のフォローを実施

お客様の行為が重大と判断される場合、警告・契約解除・出入り禁止などの措置を講じることがあります。

## 4. 従業員保護の取り組み

当社は、カスタマーハラスメント防止のため、以下を継続的に実施します。

- ・カスタマーハラスメント対応に関する社内研修
- ・職場相談窓口の設置
- ・心身の健康に不調が生じた従業員への支援
- ・トラブル防止プロトコルの運用
- ・情報共有とエスカレーションルールの明確化

## 5. お客様へのお願い

当社は、すべてのお客様に安心してご利用いただける環境を維持するため、適正なコミュニケーションと節度あるご協力をお願い申し上げます。従業員に対する暴言や不当な要求があった場合、誠に残念ながら、サービスの提供をお断りさせていただく場合がございます。

## 6. 方針の見直し

本方針は、法令や社会情勢の変化、お客様のニーズ等に応じて適宜改定します。

2025年12月1日  
株式会社ワークス  
川越市府川23-4  
TEL:049-226-6099  
FAX:049-226-2664