

カスタマーハラスメントに対する基本方針

有限会社鳥居本店

令和8年10月1日制定

1 はじめに

当社は、大切な方を亡くされたご遺族の悲しみに寄り添い、故人を弔い、いのちの尊厳を確認するにふさわしい場を提供することを使命として、地域の皆さまとともに歩んでまいりました。この使命を現場で担っているのは、ご遺族一人ひとりと向き合う当社の従業員です。従業員が心身ともに健康で、安心して業務に取り組むことができはじめて、ご遺族に心を尽くした葬送をお届けし続けることができると、当社は考えています。

お客様からいただくご意見・ご要望の多くは正当なものであり、当社のサービスを見直す貴重な機会です。当社はこれからも、こうしたお声に真摯に耳を傾けてまいります。しかしながら、その一部に、従業員の人格を傷つけ、就業環境を害する言動が見られることもまた事実です。このような言動を放置することは、従業員を守る事業者としての責任を果たせないばかりか、ひいてはご遺族へのサービスの低下を招きます。

そこで当社は、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（労働施策総合推進法）及び「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和8年厚生労働省告示第51号）を踏まえ、カスタマーハラスメントに対しては組織として毅然と対応することとし、ここに本方針を定め、公表します。

2 カスタマーハラスメントの定義

本方針において「カスタマーハラスメント」とは、次の①から③までの要素をすべて満たす言動をいいます。

- ① 顧客等の言動であること
- ② 当社の従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えたものであること
- ③ 当社の従業員の就業環境が害されるものであること

※ 「顧客等」には、施主、ご遺族・ご親族、ご会葬の方、事前相談その他のお問合せをされる方（今後当社のサービスをご利用になる可能性のある方を含みます。）のほか、お取引先の担当者その他当社の事業に関係を有する方を含みます。

※ 対象となる言動には、葬儀会館・式場・事務所のほか、ご自宅、病院、火葬場、搬送中など従業員が業務を行うあらゆる場所において対面で行われるもののほか、電話、メール、SNS等のインターネット上において行われるものを含みます。

※ 当社の業務に携わる協力事業者の従業者に対する同様の言動についても、本方針に準じて適切に対応します。

※ お客様からの苦情のすべてがカスタマーハラスメントに当たるものではありません。客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われるご意見・ご要望等は正当な申入れであり、当社は真摯に対応いたします。また、障害のある方が、不当な差別的取扱いをしないよう求めること、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明することも、カスタマーハラスメントには該当せず、当社は、障害者差別解消法に基づき、建設的対話を通じて合理的配慮の提供に努めます。

3 対象となる行為の例

カスタマーハラスメントに該当する行為の例は以下のとおりです（これらに限られるものではなく、個別の事案の状況等を踏まえて判断します。）。

(1) 要求の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・葬儀の内容や契約とは関係のない要求、従業員のプライバシーに関わる要求
- ・見積書・契約書で定めた内容を著しく超えるサービスの要求（契約にない物品・役務の無償提供の要求等）
- ・対応が著しく困難な、又は不可能な要求
- ・合理的な理由のない値引き・返金・やり直しの要求や、不当な損害賠償の要求

(2) 要求の手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げつける等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・土下座や長時間の正座の強要
- ・差別的な言動、性的な言動、従業員へのつきまとい

- ・大声・威嚇等の威圧的な言動
- ・継続的・執拗な言動（同じ要求・質問を執拗に繰り返す、用件のない電話や業務時間外の電話を執拗に繰り返す等）
- ・拘束的な行動（会館・事務所への長時間の居座り、電話による長時間の拘束、不退去等）
- ・盗撮・無断での撮影や録音、従業員の氏名・写真・動画・個人情報等のSNS等インターネット上への投稿又は投稿をほのめかす言動

4 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合、当社は、対応に従業員個人に委ねることなく、組織として以下のとおり対応します。

- ・従業員への理不尽な個人攻撃に対しては、会社として毅然とした態度で対応します。
- ・事実関係を正確に確認するため、通話や対面時のやり取りを録音・録画等により記録させていただく場合があります（取得した情報は、個人情報保護法令に従い適切に取り扱います。）。
- ・カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、お電話を終了させていただくこと、ご退去をお願いすること、対応をお断り・中断させていただくことなどがあります。
- ・行為の内容や反復・継続の状況に応じて、担当者の変更、お問合せ窓口・連絡方法の限定、会館へのご入場のお断り、今後のご依頼のお断りなどの措置を講じます。葬儀の施行中の事案については、故人とご遺族の尊厳に関わるご遺体の安置・搬送・火葬等の業務に支障が生じないように、事案ごとに慎重に判断します。
- ・従業員への執拗な接触やつきまといなど、従業員の安全や私生活の平穏を脅かす行為に対しては、中止を求め、従業員の保護のために必要な措置を講じます。
- ・悪質な行為に対しては、警察・弁護士等の外部専門機関と連携し、刑事・民事上の法的措置を含む厳正な対応を行います。

5 社内における取組み

当社は、カスタマーハラスメントから従業員を守るため、以下の取組みを行います。

- ・ 本方針の社内外への周知・啓発
- ・ 従業員への研修・教育の実施
- ・ 従業員のための相談・報告体制の整備
- ・ 被害を受けた従業員への配慮
- ・ 発生原因・背景の分析と、改善等による再発防止

6 当社従業員による他社へのハラスメントの防止

葬儀は、多くの協力事業者とともに執り行うものであり、当社の従業員も、これらの方々に対して顧客等の立場に立つことがあります。当社は、従業員が他社の従業員等と接するにあたり、礼儀と節度をもって相手の人格と就業環境を尊重し、ハラスメントに該当する言動を行うことのないよう、教育・啓発に努めます。

7 お客様へのお願い

当社は、これからもお客様との相互の信頼と尊重に基づくコミュニケーションを大切に、心を尽くした葬送をお届けできるよう努めてまいります。大多数のお客様には日頃から温かいご理解とご協力をいただいております、心より感謝申し上げます。本方針の趣旨をご理解いただき、ご協力を賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

以 上