

カスタマーハラスメント等の防止措置に関するお知らせ

2026年10月1日施行

アグリゲーション合同会社 社員各位

2026年10月1日からの法改正に伴い、会社では、社員が安心して働くことができる職場環境を確保するため、カスタマーハラスメント等に対する防止措置を実施します。

1. 会社の基本方針

会社は、社員がお客様・取引先その他の関係者から、社会通念上許容される範囲を超えた言動を受け、就業環境が害されることがないように、必要な措置を講じます。

社員一人で問題を抱え込ませることなく、会社として事実確認を行い、必要に応じて社員の保護や再発防止等の対応を行います。

なお、お客様等からの正当なご意見・ご要望・苦情のすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。

2. カスタマーハラスメントに該当する可能性がある行為

例えば、次のような行為が考えられます。

- ・暴行、脅迫、威嚇、暴言、侮辱、人格を否定するような言動
- ・長時間にわたる拘束や、同じ内容を繰り返す過度な要求
- ・土下座など、社会通念上相当でない謝罪の要求
- ・会社や社員に責任がない事項についての不当な要求
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷等
- ・その他、要求内容や要求方法が社会通念上許容される範囲を超え、社員の就業環境を害する行為

※実際にカスタマーハラスメントに該当するかどうかは、個別の状況を確認したうえで会社が判断します。

3. 困った場合は、一人で対応し続けしないでください

お客様等からの言動について「怖い」「対応しきれない」「通常の苦情の範囲を超えているのではないか」と感じた場合は、一人で抱え込まず、上司または会社の相談窓口へ速やかに報告・相談してください。

緊急性がある場合や身体の安全に危険がある場合は、安全確保を最優先とし、必要に応じて警察等への連絡を行います。

【相談窓口】 本社 労務担当

会社は、相談内容を確認し、必要に応じて事実確認、対応方法の検討、被害を受けた社員への配慮、再発防止等を行います。

相談したことや事実確認に協力したことを理由として、不利益な取扱いを行うことはありません。また、相談者・関係者等のプライバシーにも十分配慮します。

4. 求職者等に対するセクシュアルハラスメントについて

2026 年 10 月 1 日から、採用面接、会社説明会、インターンシップその他の採用活動において、求職者等に対するセクシュアルハラスメントを防止するための措置についても会社の義務となります。

採用活動に関わる社員は、求職者等に対し、性的な言動その他相手に不快感や不安を与える行為を行ってはなりません。

会社の採用活動については、会社が定めた方法・場所・時間・連絡手段等のルールに従ってください。

5. 2026 年 11 月 1 日以降について

本措置は、法施行日に合わせて **2026 年 10 月 1 日から運用を開始**します。

就業規則、ハラスメント関係規定その他の関係規程については、現在予定している **2026 年 11 月 1 日付の改定において必要な内容を正式に反映**します。

社員の皆さんが安心して働ける職場環境を維持するため、ご理解とご協力をお願いいたします。

アグリゲーション合同会社