カスタマーハラスメントに対する基本方針

当事務所は、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して組織として適切に対応します。また、本基本方針は社内外に周知し、従業員とお客様双方にとって健全な関係の構築を目指します。

（1）はじめに

当事務所（税理士吉田久子事務所・リライアンス東京行政書士事務所）は、「**お客様と信頼関係を構築し専門家として適切な助言及び正確な書類作成をする**」を基本理念とし、お客様の要望に真摯に向き合い、品質の高いサービス提供に取り組んでいます。

また、お客様から寄せられるご意見やご要望は、サービス改善・品質向上のための貴重な機会であると考えています。

一方で、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、威圧的な態度、長時間にわたる叱責など、社会通念上相当な範囲を超え、従業員の尊厳を傷つけるものが見受けられます。こうした行為は、従業員の就業環境を著しく悪化させるだけでなく、安定したサービス提供にも悪影響を及ぼす重大な問題です。

従業員が安心して業務に取り組める環境を確保することが、結果としてお客様とのより良い関係構築につながるとの考えのもと、当事務所は「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

（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「**お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であり、従業員の就業環境を害するもの**」と定義します。具体的には、以下の行為を指します。なお、これらは例示であり、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、脅迫行為
- 従業員の人格を否定する発言や差別的な言動
- 土下座の強要
- 長時間の拘束や執拗な連絡
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当または過剰な要求
- 当事務所または従業員の信用を損なう内容や個人情報等を、SNS等へ投稿する行為

- 従業員に対するセクシャルハラスメント、SOGIハラスメント、その他のハラスメント行為、つきまとい行為 など

※「SOGI」とは、性的指向（Sexual Orientation）および性自認（Gender Identity）を指します。

（3）カスタマーハラスメントへの対応（事務所内）

当事務所は、カスタマーハラスメントが発生した場合、**従業員の心身の安全とケアを最優先**とします。

- カスタマーハラスメントに関する知識や対処方法について、必要に応じて従業員への周知・教育を行います。
- 相談しやすい体制を整え、管理責任者が組織として対応します。
- 事案の内容に応じて、外部の専門家（弁護士等）や関係機関と連携できる体制を整備します。

> お客様とのやり取り内容の正確な確認およびカスタマーハラスメント防止のため、通話内容を録音させていただく場合がございます。あらかじめご理解・ご了承のほど、よろしくお願いいたします。

（4）カスタマーハラスメントへの対応（事務所外）

問題解決にあたっては、合理的かつ理性的な話し合いを基本としますが、当事務所において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、**対応を中止し、以降のサービス提供をお断りすることがあります。**

> 悪質または継続的な行為については、警察や弁護士などの外部専門家と連携し、法的措置を含めた毅然とした対応を行います。

2026年6月29日

税理士吉田久子事務所