株式会社 Dream Advance カスタマーハラスメントに対する基本方針

■はじめに

株式会社 Dream Advance は、「自分で考え 自分で選択し 未来を創る力を育む」を理念に、子どもたち自らが主体的に考え・行動し・叶える力を養うことができる、前向きで自立した人財の育成を目指しています。この理念と目的のもと、地域社会に貢献できる人財を育成し、「地域社会、国家、国際社会の発展に寄与する」ため、日々の事業活動に取り組んでいます。この事業活動の中で、様々なお客様等からのご意見やご要望に真摯に向き合い、その立場に立った対応を図ることを経営の根幹としています。そして、その推進にあたっては、従業員のエンゲージメント向上に資する環境整備にも積極的に取り組んでいます。

こうした取り組みの中で、お客様等からの社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動のうち、従業員の人格を否定する言動や暴力、セクシャルハラスメントなど、社員の尊厳を傷つけるものがあった場合には、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くゆゆしき問題となります。

私たちは、従業員の人権を尊重するため、これらの要求や言動が確認された場合には毅然とした態度で対応するとともに、必要に応じて組織的に対応します。

■カスタマーハラスメントの定義

お客様等からのクレーム・言動のうち、その内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、当該手段・態様により株式会社 Dream Advance の従業員の就業環境が害されるものをいいます。

■お客様等の定義

「お客様等」とは、お客様（今後サービスの利用や商品の購入等をする可能性がある潜在的なお客様も含む）、取引先、その他当社の行う事業に関係を有する方を指し、例えば、以下の方等が含まれます。

- 当社が販売するサービスの利用や商品の購入を行う方
- 当社の行う事業に関する内容等について、問い合わせをする方
- 取引先の担当の方
- 企業間での契約締結に向けた交渉を行う際の担当の方
- 施設・サービスの利用者及びそのご家族
- 施設の近隣にお住いの方

■カスタマーハラスメントの対象となる行為の例

（厚生労働省が示す『職場におけるカスタマーハラスメント』に関する指針等を踏まえて策定）

- 時間拘束型（長時間の拘束、居座り、電話を続ける 等）
- リピート型（執拗な電話や面会要求、同一事案の複数部署への申し立て 等）
- 暴言型（怒鳴り声をあげる、従業員に対する侮辱・人格否定・名誉を毀損する発言 等）
- 暴力型（殴る、蹴る、物を投げつける 等）
- 威嚇・脅迫型（脅迫的な発言、反社会勢力との関係の示唆 等）
- 権威濫用型（権威を振りかざし執拗な特別扱いの要求、謝罪文や土下座の強要 等）
- 呼びつけ拘束型（クレームの詳細が不明なまま自宅や喫茶店に呼びつける 等）
- 誹謗中傷型（インターネット上への名誉毀損・プライバシー侵害情報の掲載 等）
- セクシュアルハラスメント型（不要な接触、待ち伏せ、つきまとい、性的発言 等）
- 過剰要求型（対応困難な要求、商品・サービス等と全く関係のない要求、金品や贈答品の要求 等）
- 不当な損害賠償請求

上記は例示であり、これらに限定されるものではありません。

■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事案が発生した場合には、その行為がカスタマーハラスメントに該当するかどうかを慎重に判断するとともに、合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、より良い関係の構築に努めます。
- 従業員がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合には、複数名で対応するなど組織的に対応します。また、状況に応じて対応を中止する、またはお取引をお断りする場合があります。
- さらに、警察や弁護士などの外部専門家と迅速に連携し、民事訴訟や刑事告訴等の各種法的措置を執ることがございます。

多くのお客様等の皆さまにおかれましては、上述に該当するような事案が発生することなく、私たちは皆さまと良好な関係を築いていけるよう努めておりますが、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、本方針に基づき対応いたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

制定　2026 年 9 月 1 日

株式会社 Dream Advance
代表取締役　喜多村 哲平