カスタマーハラスメント対応方針について

株式会社大銀経済経営研究所は、深刻な社会問題となっているカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）に関しまして、内部規程を整備し、毅然とした態度を示して組織的に対応することとしましたので、下記のとおりお知らせします。

ご理解とご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

記

１．カスハラの定義

お客さま等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らし、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なものであって、当該手段・態様により、当社の業務または当社役職員の就業環境が害されるもの。

２．カスハラに該当する行為

（１）殴る蹴るの暴行や傷害、物の損壊や物の投げつけ等の暴力的行為
（２）従業員へのつきまとい、わいせつな発言や容姿の盗撮等のセクハラ
（３）脅迫的、反社会的、差別的な言動等の暴言
（４）揚げ足取り、執拗な責め立て等の言いがかり
（５）ＳＮＳや動画サイト等への無断投稿
（６）長時間にわたる電話、居座り等の時間の拘束
（７）頻繁な来店、たびたびのクレーム、度重なる電話等のリピート
（８）土下座や謝罪文、個人情報の開示等常識の範囲を超えた要求
（９）執拗な責め立て等の理不尽なクレーム
（10）優位な立場にあることを利用した暴言、特別扱いの要求等の権威かざし
（11）施設や敷地への不法侵入や許可のない撮影等の無断立ち入り
（12）フルフェイスヘルメットを着装したままの来社等の不穏な行動
（13）コロナ禍等に関連した、マスクの非着装、換気の妨害等
（14）その他手段や態様をして社会通念上許容範囲を超える言動等

３．カスハラへの対応

（１）お客さま等による行為がカスハラとみられた場合、その行為がカスハラに該当するかどうかを慎重に判断します。
（２）お客さまに話し合いを求め、より良い関係性の構築につとめます。
（３）悪質なカスハラの場合は、他のお客さまや従業員の安全確保のため、警察に通報するなど迅速に対応させていただきます。

４．運用開始日　2026 年 10 月 1 日