

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

---

2026 年 10 月 1 日

株式会社エックス都市研究所

## 1. はじめに

株式会社エックス都市研究所（以下「当社」といいます。）は、都市・環境・地域社会に関する調査、研究及びコンサルティング業務を通じて、発注者、お取引先、協力会社、地域の皆様その他関係者の皆様との信頼関係のもとに事業活動を行っています。

当社は、皆様からいただくご意見、ご要望及びご指摘を真摯に受け止め、誠実な対応に努めています。一方で、当社で働く全ての役職員の人格と尊厳を尊重し、安全かつ安心して働くことのできる環境を確保することも、企業としての重要な責務であると考えています。

当社は、社会通念上相当な範囲を超える言動に対しては、役職員を守るため、組織として毅然と対応します。

## 2. カスタマーハラスメントの考え方

当社では、顧客、発注者、お取引先、協力会社、地域住民その他当社の事業に関係する方々による言動のうち、その要求内容又は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、役職員の就業環境を害するものを、カスタマーハラスメントと考えます。

## 3. 対象となる行為の例

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

- 1) 暴行、傷害その他の身体的な攻撃
- 2) 脅迫、威嚇、恫喝、暴言、侮辱、人格否定などの精神的な攻撃
- 3) 長時間にわたる拘束、繰り返しの電話やメール等による執拗な言動
- 4) 正当な理由のない過度な要求又は契約内容を超える要求
- 5) 土下座等の要求や過度な謝罪の強要
- 6) 役職員個人への攻撃、差別的又は性的な言動
- 7) SNS やインターネット上での誹謗中傷、名誉毀損又は個人情報の公開
- 8) その他、役職員の就業環境を著しく害する言動

#### **4. 当社の対応**

当社は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、役職員の安全及び就業環境を確保するため、状況に応じて次の対応を行うことがあります。

- 1) 対応の中止又は終了
- 2) 担当者の変更
- 3) 面談、電話、メールその他の対応方法の見直し
- 4) 取引又は契約に関する対応の見直し
- 5) 警察、弁護士その他関係機関との連携
- 6) その他必要な措置

#### **5. 今後の取組**

当社は、本方針に基づき、役職員が安心して業務に従事できる環境づくりを進めるとともに、相談体制の整備、教育・研修の実施、対応手順の明確化等、カスタマーハラスメント対策の充実に継続的に取り組んでまいります。

また、本方針については、法令、社会情勢及び運用状況等を踏まえ、必要に応じて見直しを行います。