

令和8年8月20日

税理士法人ガイア

代表社員 野口省吾

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

### 1. 基本的な考え方

当事務所は、関与先の皆さまの健全な発展と継続的な成長に貢献するため、税務・会計・経営に関する専門性の高いサービスを提供しています。

その基盤となるのは、関与先の皆さまとの相互の信頼関係と、建設的なコミュニケーションであると考えています。

日頃よりお寄せいただくご意見やご要望は、サービス品質向上のための大切な機会として、誠実に受け止め、業務改善に活かしてまいります。

一方で、質の高い専門サービスを継続的に提供するためには、職員一人ひとりが安心して専門性を発揮できる職場環境を確保することが不可欠です。

このような考えのもと、職員の人格や尊厳を損ない、就業環境を著しく害する行為については、事務所として適切に対応するため、本「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

### 2. カスタマーハラスメントの定義

当事務所では、以下のすべてを満たす行為をカスタマーハラスメントと定義します。

- (1) 関与先、取引先その他当事務所の事業に関係する方による言動であって
- (2) 社会通念上、相当とされる範囲を超えた手段・態様によるもの
- (3) 職員の就業環境や業務遂行に支障を生じさせるもの

#### 【主な該当例（例示）】

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的、執拗な言動（電話やメールを含む）
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求
- ・正当な理由のない過剰な要求（即時対応の強要、営業時間外の繰り返しの連絡、期限や業務工程を無視した要求等）
- ・SNS やインターネット上の誹謗中傷
- ・第三者への事実と反した内容の流布

※なお、通常のご要望、建設的なご意見、正当なクレームについては、カスタマーハラスメントには該当しません。

### 3. カスタマーハラスメントへの対応

当事務所は、カスタマーハラスメントであると判断した場合、職員の安全を確保したうえで、組織的に毅然とした対応を行います。悪質な場合は、書面での注意、サービス提供制限、顧問契約解除等を検討します。また、必要に応じて警察・弁護士等の外部機関と連携し、厳正に対処します。

### 4. 当事務所における取組

当事務所は、本方針によりカスタマーハラスメントに対する取組姿勢を明確化するとともに、所内においては、以下に取り組みます。

- ・本方針の職員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応手順等の策定、報告・対応窓口の設置
- ・職員のための相談窓口の設置、心身のケア体制の整備
- ・職員への継続的な教育・研修の実施

以上