

【市進教育グループ】株式会社 市進 カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

2026 年 10 月 1 日施行の「改正労働施策総合推進法」に基づき、当社および当社グループ(以下、「当社」とします)では、カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定いたしました。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様からの要求や言動のうち、内容に妥当性を欠くもの、妥当性があっても当該要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当なもの、または当社の従業員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントとします。詳しくは政府広報オンライン <https://www.gov-online.go.jp/article/202510/entry-9370.html> をご覧ください。

3. 該当する行為

以下の記載は例示でありこれらに限定されるものではありません。

- ・ 身体的、または精神的な攻撃(暴行、傷害、暴言、侮辱、土下座の要求等)
- ・ 継続的、執拗な言動(同様の質問を繰り返す、揚げ足取り、執拗な責め立て等)
- ・ 拘束的な言動(長時間におよぶ不退去、居座り等)
- ・ 差別的、あるいは性的な言動
- ・ 当社従業員個人への攻撃や要求、個人情報等の SNS やインターネット等への投稿
- ・ 正当な理由のない謝罪の要求や金銭補償の要求

4. 対応方針

カスタマーハラスメントと判断される行為に対しては、状況に応じて対応を中止いたします。

またその際は、従業員から上長等に報告相談することを推奨しており、当社が悪質な行為と判断した場合には、法令に従い、外部専門機関への相談、警察等への通報、法的措置等を含め厳正に対応いたします。

当社はこれからもお客様とのより良い関係を構築し、質の高い教育サービスの提供に尽力していきたいと考えております。引き続きご理解ご協力のほど、よろしくお願いいたします。

2026 年 10 月 1 日

【市進教育グループ】株式会社 市進
市進学院 市進予備校