

カスタマーハラスメントに対する基本方針

濱田麻衣子行政書士事務所（以下「当事務所」）**は、行政書士としての専門性と公共性を自覚し、依頼者・関係者の皆様に対して誠実かつ適切なサービスを提供することを使命としています。

一方で、当事務所で働く職員および行政書士の人格・尊厳を侵害する行為に対しては、毅然とした対応を行うため、本基本方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

当事務所では、依頼者または第三者からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、業務の適正な遂行を妨げ、または職員等の就業環境を害するものを**カスタマーハラスメント（カスハラ）**と定義します。

2. 該当する行為の例

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。

- 威圧的、攻撃的な言動（怒鳴る、恫喝する、暴言を吐く等）
- 人格を否定する発言、差別的・侮辱的発言
- 過度な要求（法令・職務範囲を超える業務の強要、即時対応の執拗な要求等）
- 正当な理由のない長時間の拘束、同一内容の繰り返し要求
- 業務とは無関係な私的要求や不当な金銭的要求
- SNS やインターネット上での誹謗中傷、名誉毀損行為
- セクシュアルハラスメント、ストーカー行為
- 暴力行為、またはそれを示唆する行為

3. 当事務所の基本姿勢

当事務所は、

- 依頼者からの正当なご意見・ご要望には真摯に対応します
- しかし、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、決して容認せず、毅然と対応します
- 職員および行政書士が安心して業務に専念できる環境を守ります

4. 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が認められた場合、当事務所は以下の対応を行うことがあります。

- 注意・警告、冷静な話し合いの要請
- 電話・面談・メール等の対応中止
- 受任・継続業務の辞任または契約解除
- 書面でのやり取りへの限定
- 悪質な場合には、警察・弁護士等の外部機関への相談・連携

5. 職員等への対応

当事務所は、カスタマーハラスメントを受けた職員等に対し、

- 相談体制の整備
- 事務所としての組織的対応
- 心身の健康への配慮

を行い、個人に対応を委ねることはありません。

6. 依頼者の皆様へのお願い

当事務所は、信頼関係に基づく円滑な業務遂行を大切にしています。

すべての関係者が互いを尊重し、建設的なコミュニケーションを行うため、本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。



制定日：令和7年10月1日

濱田麻衣子行政書士事務所

代表行政書士 濱田麻衣子