

<カスタマーハラスメントに対する基本方針>

1. はじめに

当社は、お客様へ安全と安心をお届けし、信頼や期待に応えるべく質の高いサービス提供を目指して日々取り組んでいます。また、お客様から寄せられる正当な苦情、意見・要望を商品・サービスおよび業務改善のための重要な情報として真摯に受け止め、誠実に対応します。

一方、従業員の人格または尊厳を侵害する行為、暴力、脅迫、暴言、不当または過度な要求、長時間拘束その他社会通念上許容される範囲を超える言動に対しては、カスタマーハラスメントとして毅然と対応します。当社は、「お客様等を大切にすること」と「従業員を守ること」は対立するものではないとの考え方に立ち、従業員個人に対応責任を負わず、組織として対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様からの言動・要求等で内容の妥当性を欠くもの、またそれらを実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境が害されるもの。

※以下は例示であり、これらに限りません。

【要求の内容が妥当性を欠くもの】

- 当社の提供するサービス・商品に瑕疵・過失が認められない場合
- 要求の内容が当社の提供するサービス・商品の内容とは関係がない場合

【要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動】

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動、差別的な言動、性的な言動
- 土下座や不相当な謝罪の要求
- 金銭や補償の要求、商品や過剰なサービスの要求
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- 従業員個人への攻撃、要求
- 緊急性のない不相当な休日や深夜、対応時間外での呼び出し

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、お客様の言動や要求等がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、必要に応じてお申し出への対応やサービスの提供を中止いたします。さらに、暴力、傷害、重大な脅迫、監禁その他生命・身体に危険が及ぶ恐れがある場合には、通常のお客様対応よりも従業員および周囲の方の安全確保を優先します。また、緊急時には警察への通報を行い、厳正に対処いたします。

2026.10.1

株式会社 南日本総合サービス
代表取締役 吉田 健朗