

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、「生活環境・福祉の向上に貢献すること」を基本使命として、全従業員の総力を結集した経営力で社業を発展させることによって、地域社会への貢献と従業員の豊かな生活実現を目指しております。

創業以来「たゆまぬ品質改善と創意工夫」を原点に、ビルメンテナンスを始め清掃管理業務、建物設備管理業務、保安施設警備及び雑踏警備、廃棄物収集運搬及び処理業務等を通じて、快適で安心できる環境を提供することを目標として、発注者からエンドユーザーに至るまで幅広いお客様にご満足頂けるサービスをご提供するため、一人ひとりが誇りを持ち日々業務に取り組んでおります。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

今後もお客様の声を真摯に受け止め、当社の業務品質向上に活かしてまいります。ごく一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であり、このような言動や要求を行うお客さまに対しては、誠意をもって対応しつつも、当社で働く従業員を守るため、毅然とした態度で対応する必要があることから、今般「カスタマーハラスメント」基本方針を策定しましたので、ご理解くださいますようお願い致します。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

3. カスタマーハラスメントの対象となる行為

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 従業員の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要

- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 従業員へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

4. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・ カスタマーハラスメントに関する対処方法につきマニュアルを策定します。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ・ カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアを最優先します。
- ・ 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・ カスタマーハラスメントにより適切な対応を実施するため警察・弁護士・外部専門家と連携など体制を整備します。

5. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。

さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士・社労士等）と連携の上、毅然と対応します。

策定年月日：2026 年 9 月 1 日

株式会社 長崎商事