

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、お客様に質の高いサービスを提供するとともに、従業員一人ひとりの人格及び人権を尊重し、安心して働くことのできる職場環境の維持に努めています。

そのため、お客様からのご意見・ご要望には真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に取り組む所存ですが、要求の内容またはその実現のための手段・態様が社会通念上許される範囲を超え、従業員の就業環境を害する行為については、従業員を守るため、組織として毅然と対応いたします。

悪質な場合や個々の行為は軽度でも繰り返される場合には、サービスの提供をお断りするほか、必要に応じて警察、弁護士その他関係機関と連携し、法的措置を含め適切に対応いたします。

【対象となる行為の例示】

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。

<言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの>

- ・ 要求に理由がないまたはサービス等とまったく関係のない要求（性的な要求、従業員等のプライバシーに関わる要求等）
- ・ 当社が提供するサービスに際し、一般的に想定されるサービスを著しく超える要求
- ・ 対応が著しく困難なまたは対応が不可能な要求（合理的な理由のない利用料金・管理費等の減額の要求等）
- ・ 不当な損害賠償要求

<手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの>

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げつける、つばを吐きかける等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）
- ・ 従業員等の人格を否定するような言動（相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）
- ・ 差別的言動
- ・ 性的言動
- ・ 土下座の強要
- ・ 当社が所有または管理する施設や設備、備品等を破壊することをほのめかす発言やSNS等への投稿または拡散を示唆して不当な要求を行う言動
- ・ 盗撮や無断での撮影

- ・SNS等のインターネット上への従業員等のプライバシーにかかる情報の投稿（写真、音声、映像の公開等）
- ・従業員等の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報の暴露等
- ・威圧的な言動（大声で周囲を威圧する言動、反社会的な言動等）
- ・継続的、執拗な言動（質問の執拗な繰り返し、話のすり替え・揚げ足取り、執拗な責め立て、電子メール等の執拗な送りつけ等）
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

以上、当社はお客様との相互の尊重と信頼に基づく良好な関係づくりを大切にし、今後も質の高いサービスの提供に努めてまいります。

皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

令和8年10月1日

遠山偕成ホールディングス株式会社 代表取締役社長 遠山明良