

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

株式会社さくらトータルサービス（以下「当社」といいます。）は、お客様、取引先、施設利用者その他当社の事業に関係する皆様から寄せられるご意見・ご要望を、サービスの改善と品質向上につながる大切な機会と考え、誠実に対応しております。

一方で、社会通念上許容される範囲を超える要求や言動により、従業員の安全や尊厳が損なわれ、就業環境が害されることは安全・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ます。当社は、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応し、従業員が安心して業務に取り組める環境を確保することが可能となり、ひいてはお客様・取引先の皆様とのより良い関係につながると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの考え方

当社では、職場において行われる①顧客等からのクレーム・言動のうち、②要求の内容が妥当性を欠いていたり、③要求を実現するための手段・態様等が社会通念上不相当で、④それにより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の定義とします。正当な苦情や合理的な申入れまで一律にカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。

対象となり得る行為の例

- ・ 身体的な攻撃（殴る、蹴る、物を投げる、物を壊す など）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫的な言動、侮辱・名誉棄損発言 など）
- ・ 威圧的な言動（怒鳴る、揚げ足を取る、睨む、机をたたく など）
- ・ 土下座などの要求（過度な謝罪要求）
- ・ 執拗で継続的な言動（長時間の叱責、複数回の電話、理不尽な要求を繰り返す など）
- ・ 拘束する行為（長時間の居座りや電話）
- ・ 性的な言動（つきまとい、わいせつな言動 など）
- ・ 個人攻撃や嫌がらせ（SNSでの誹謗中傷、プライバシー侵害 など）
- ・ 妥当性を欠く要求（商品やサービスに過失がない場合、自社の商品やサービスに関係ない場合 など）

- ・過度な要求（過度な商品交換、過度な金銭補償、過度な謝罪 など）

3. 社内の対応

- ・従業員を一人で抱え込ませず、管理監督者・相談窓口と連携して組織的に対応します。
- ・相談・サポート体制を整備し、相談者のプライバシーを保護し、相談・事実確認への協力を理由とする不利益な取扱いを行いません。
- ・事実を迅速かつ正確に確認し、必要に応じて担当者の交代、行為者との分離、休養や相談機会の確保等、被害者への配慮を行います。
- ・事案を検証し、対応方法・研修・商品やサービス・接客等の改善を含む再発防止に取り組みます。

4. 社外への対応

合理的かつ理性的な話し合いによる解決に努めますが、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を打ち切り、退去をお願いし、サービス・取引等の提供をお断りする場合があります。特に悪質な場合や犯罪に該当し得る場合は、警察、弁護士その他の専門機関と連携し、法的措置を含めて対応します。

5. 当社従業員が取引先等に対して行う言動

当社は、自らの従業員が取引先その他の事業者の従業員等に対してカスタマーハラスメントを行うことを認めません。相互に尊重し、公正で適切な取引関係を築きます。

6. お客様・取引先の皆様へのお願い

当社は、相互の立場を尊重した良好な関係の構築を大切にしています。本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。

制定：2026年10月1日

株式会社さくらトータルサービス

代表取締役 李 英