

株式会社大同ライフサービス カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

◆基本方針

当社は、お客様からのご意見やご要望に真摯に耳を傾け、誠実な対応を通じて信頼関係を築き、より良い商品・サービスを提供することを目指しています。

一方で、一部のお客様等による暴言、威圧的な言動、不当な要求等により、従業員の人格や尊厳が傷つけられ、安心して働くことのできる職場環境が脅かされる事例も発生しています。

当社は、従業員の人権および安全な就業環境を守ることが、お客様へ継続的に質の高いサービスを提供するために不可欠であると考えています。そのため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、誠意をもって対応しつつ、本方針に基づき毅然とした態度で対応してまいります。

◆カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、お客様等からのご意見・ご要望・苦情などの言動のうち、その内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当であり、その行為により従業員の就業環境が害されるものをいいます。

[対象となる行為例]

当社は、次のような行為をカスタマーハラスメントとみなします。

- ・暴力、暴言、脅迫、威嚇、侮辱、人格否定その他の攻撃的言動
- ・継続的・執拗な要求やクレーム
- ・長時間拘束、居座り等の拘束的行為
- ・社会通念上相当な範囲を超える要求や過剰なサービス要求
- ・正当な理由のない謝罪、土下座、補償、処罰等の要求
- ・差別的・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃やプライバシー侵害
- ・SNS・インターネット等での誹謗中傷や虚偽情報の発信、個人情報の公開

なお、上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

お客様からの行為をカスタマーハラスメントと判断した場合には、従業員を守るために、放置することなく、組織として毅然とした対応を行うとともに、対応の中止、商品・サービスの提供停止、施設への立入りのお断りその他必要な措置を講じることがあります。

また、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報するなど、厳正な対処を行います。

さらに、カスタマーハラスメントの被害を受けた従業員へのケアを行うとともに、従業員がカスタマーハラスメントに適切に対応できるよう、研修の実施や相談窓口の設置を行うなど、組織全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

以上

制定日 2026年9月15日
株式会社大同ライフサービス