

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本的考え方

当社は、お客様からのご意見やご要望に対して真摯に対応し、サービスの向上や質の高い対応につなげることに努めてまいります。一方でごく稀にはございますが、不当な要求や言動に対しては、組織として毅然とした対応をとることといたします。従業員が安心・安全に働ける環境を確保することが、ひいてはお客様への質の高いサービスの提供につながるものと考えております。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省のガイドライン等に基づき、当社におけるカスタマーハラスメントを「顧客等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、手段・態様が社会通念上不当なものであり、従業員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

3. カスタマーハラスメントへの対応

取引・サービス提供のお断り

カスタマーハラスメント行為に該当すると判断した場合、取引やサービスの提供をお断りする場合があります。

法的措置・警察通報

暴力や脅迫、不法侵入などの悪質な事案に対しては、警察へ通報し毅然と対処いたします。

今後とも当社は、お客様に誠実に対応し、安心・安全なサービスの提供に努めてまいります。何卒、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026年10月

秋田協同清掃株式会社

代表取締役 松川 一浩