

カスタマーハラスメント対応ポリシー

当社は、当社が地域にとって必要とされるサービスの提供者であるためには、社員等にとって当社が幸福と成長の場であり、一人ひとりが安心して働き、能力を十分に発揮できる就業環境を守ることが不可欠であるとの考えから、カスタマーハラスメントには毅然とした対応を行い、社員等が心身ともに安心して業務に従事できる就業環境の確保に努めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客さま、お取引先、当社施設のご利用者、及びその他の利害関係者の言動や要求であって、社会通念上許容される範囲を超えたものにより、社員等の就業環境が害されるものを言います。

なお、対面だけではなく電話や SNS 等のインターネット上において行われるものも含まれます。

2. カスタマーハラスメントへの対応

当社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、社員等を守るために毅然とした対応を行い、必要によりサービスや業務の提供を中止します。また、必要に応じて、警察や弁護士と連携し法的措置等も含め適切に対応します。

なお、お客さま等との会話や通話を録音又は記録させていただく場合があります。

2026 年 8 月 31 日