

株式会社横浜シーサイドライン カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当社は、経営理念で「常にお客さまへのサービスを心がけ、感謝の気持ちを忘れずに信頼を高めます」と定めております。この理念を達成するために、社員教育に力を入れており、お客さまとのコミュニケーションを積極的に行い、お客さまから学ぶことでサービス向上・品質管理に努めているところです。また、お客さまから当社に寄せられるご意見やご提案は、お客さま満足度を向上させるために、必要不可欠であり、これからも丁寧かつ真摯に対応いたします。

一方、一部のお客さまの中には、暴言や侮辱的な言動等、社員に対するカスタマーハラスメントは社員を傷つけるのみならず、業務の遂行を阻害しお客さまサービス低下を招くとともに、周囲のお客さまにもご迷惑をおかけすることとなり、サービスの提供を妨げるものと考えております。

当社は、これらの行為から社員を守り、お客さまに質の高いサービスを継続的に提供できるよう、「株式会社横浜シーサイドライン 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. カスタマーハラスメントの定義

お客さまからの要求・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、また要求内容が妥当であっても当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当なものであって、当社社員の就業環境が害されるおそれがあるもの

【該当する行為例】

- ・身体的な攻撃（暴行・傷害）、精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言）
- ・威圧的な言動
- ・継続的・執拗な言動や要求
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動（長時間の居座りや電話等）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・社員個人への攻撃や要求
- ・社員の個人情報等のSNS、インターネット等への投稿（写真、音声、映像等の公開）
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

※上記は例示であり、これらに限られたものではありません

3. カスタマーハラスメントへの対応について

お客さまからカスタマーハラスメントに該当する要求や言動が行われた場合には、それ以降の対応はお断りいたします。また、必要に応じて、警察への通報や弁護士への相談等の措置を講じ、毅然とした対応を取らせていただきます。

4. 当社の取り組み

- ・基本方針、姿勢の明確化
- ・社員への周知、啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ・社員のための相談・報告体制の整備

令和8年10月1日

株式会社横浜シーサイドライン

代表取締役社長 菊地 健次