カスタマーハラスメントへの対応方針

当社は、取引先の方々、お客さまとの信頼と期待に応えていくため、取引先の方々、お客さまのご意見・ご指摘には真摯に耳を傾け、誠実に対応してまいります。

取引先の方々、お客さまとのコミュニケーションについて、従業員が心身ともに安心できる職場環境の確保と良好な関係性の構築のため、以下のとおり、「カスタマーハラスメントへの対応方針」を策定しました。

当社はこれらのカスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行う方針です。

1. カスタマーハラスメントとは

当社は、取引先の方々、お客さまからのご意見・ご指摘のうち、①不法行為に該当する行為およびこれにつながるおそれのある行為、②また義務のないことや社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する行為により、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

（具体例） ※下記の記載は、例示であり、これらに限られるものではありません。

・身体的な攻撃（暴言、傷害）、精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
・威圧的言動
・プライバシーの侵害
・業務に支障を及ぼす行為
・会社や従業員の信用を毀損する行為
・セクシュアルハラスメント行為
・不当な要求、不当な言動

2. カスタマーハラスメントへの対応

(1)取引先の方々、お客さまへの対応

・カスタマーハラスメントと判断される言動を認めた場合は、従業員を守るために毅然とした対応を行い、必要により、商品・サービスの提供やお客さま対応を中止します。また、悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士と連携しながら法的な措置等も含め厳正に対応します。

(2)社内での対応

・会社として適正な判断や対応を行うため、対応マニュアルの整備や従業員への教育研修等を行います。
・相談者等のプライバシー保護に必要な措置を講じ、相談したこと等を理由とした不利益な取り扱いを行いません。
・カスタマーハラスメントを受けた従業員に対し、心身のケアに努め、再発防止に取り組みます。
・従業員自身が取引先の方々等に対しカスタマーハラスメントを行うことがないよう、啓発に取り組みます。

2026年10月1日

西鉄ビルマネージメント株式会社
代表取締役社長　髙松　健司