

カスタマーハラスメント対応方針

2026年4月1日
協業組合仙台清掃公社
理事長 山田 政彦

カスタマーハラスメント対応基本方針

協業組合仙台清掃公社は、「誠実/信頼/奉仕/感謝」の社是のもと地域の公衆衛生の向上、安定した生活・経済の基盤となるべく事業活動を行っております。「だれよりもきれいについて考える。」企業としてお客様のご意見・ご要望に対しては謙虚に受け止め、誠実かつ真摯に対応いたします。

しかし、ごく稀に不当な要求や従業員に対する暴言・脅迫などのハラスメント行為が見受けられることがあります。これらの行為は、弊社で働く従業員の尊厳を傷つけ、就業環境を害するものです。会社として従業員を守るため、ハラスメント行為を容認せず、毅然とした態度で対応することにより、お客様に適切なサービスを提供し、従業員が安心・安全に働くことができるように環境を整えます。

カスタマーハラスメントの定義

当社は、「お客様の要求の内容が妥当性を欠き、またはその要求を実現させるための行為が社会通念上不相当なもので、当社および委託先の従業員（派遣労働者等を含む）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。

- ①暴力や脅迫、侮辱、差別、プライバシーを侵害する行為、性的な言動
- ②過剰な要求や補填要求や過度な追及
 - ・合理的理由のない謝罪要求、土下座の強制や当社関係者への処罰要求
 - ・当社に過失が認められない状況での執拗な補填要求や代理交渉要求
 - ・社会通念上過剰なサービス提供要求
 - ・電話や対面での長時間拘束
- ③その他、著しい迷惑行為

カスタマーハラスメントへの対応

お客様の行為が上記のカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、組織として毅然と対応し、注意・警告させていただきます。状況によっては、以下の対応を行うことがございます。

- 取引の停止
- 対応を終了
- 悪質性が高いと判断した場合には、必要に応じて警察や弁護士等と連携し、法的措置を含め適切に対処します