カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

株式会社新鉛温泉(以下、当社とする)は、安全・安心なサービスを提供するため、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安心・安全なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとすることにつながると考え、当社における「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 定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 従業員の人格否定・差別的発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束(目安：30 分)
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為　など

  ※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

3 従業員への対応

- カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを重視して実施します。
- 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の定期的な研修を行います。

- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4 お客様への対応

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いや対応の検討を行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。
- 従業員の安全、対応内容の事後的検証可能性等を確保するため、通話、応対内容を録音・録画する場合がございます。

5 お客さまへのお願い

いつもご利用いただきありがとうございます。私たちはお客さまの声に誠実に向き合い、より良いサービスを目指しています。そのためには、お客さまと従業員が互いに尊重し合い、安心できる環境を保つことが大切です。

過度な要求や威圧的な言動はサービスの質を損なう原因となりますので、思いやりあるご協力をお願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日

株式会社新鉛温泉
代表取締役社長　清水隆太郎