

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026 年 10 月 1 日

株式会社ホット沖縄

1. 基本的な考え方

当社は、お客さまから寄せられるご意見やご要望を真摯に受け止め、商品・サービス及び接遇の向上に努めます。

その一方で、顧客等による社会通念上許容される範囲を超えた言動は、従業員の尊厳を傷つけ、心身の健康や就業環境を害するだけでなく、通常の事業運営や他のお客さまへのサービス提供にも影響を及ぼすことがあります。

当社は、従業員の人権と尊厳を守り、全てのお客さまに安全なサービスを提供し続けるために、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、顧客、取引先、施設利用者その他当社の事業に関係する方による言動であって、その内容又は手段・態様が、従業員の従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、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（カスハラ）と定義します。

3. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

以下は代表的な例であり、これらに限定されるものではありません。

1. 暴行、傷害、物を投げる、設備を破損するなどの身体的な攻撃
2. 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、セクシュアルハラスメント、人格を否定する言動、「SNS に投稿する、悪い口コミを書く」などの威迫行為
3. 過剰な繰り返し要求、同じ主張を何度も繰り返し、業務を妨げる行為
4. 長時間の電話・面談・居座り、不退去、同じ要求を繰り返すなどの拘束的又は執拗な言動
5. 契約又はサービスの範囲を著しく超える要求、不当な金銭補償、商品交換、社会的地位を盾にした圧力や特別扱い、謝罪文や土下座の強要
6. 勤務時間外・私的領域への介入、営業時間外や休日に連絡・呼び出しを行う行為
7. SNS・インターネット上での誹謗中傷、従業員や会社への虚偽情報・個人攻撃の投稿

8. 従業員の個人情報開示要求、執拗な撮影や録音など SNS 等への無断公開
9. つきまとい、身体への接触、私生活への干渉、従業員個人への攻撃・要求
10. 業務スペースの立入、許可なく事務所に侵入する行為

4. 当社の対応方針

「お客さまへの対応」

1. カスタマーハラスメント行為が認められた場合は、冷静かつ毅然とした態度で行為の中止を求めます。
2. お客さまとの会話や対応状況を撮影・録音させて頂くことがあります。
3. 行為が継続する場合は、対応中止のうえ退去を求め、以降の対応やサービス提供をお断りすることがあります。
4. 暴力・脅迫・不退去・名誉毀損など犯罪行為に該当する場合は、警察へ通報するとともに、弁護士等と連携し法的措置を講じます。

「従業員への対応、保護」

1. 従業員への基本方針の周知を行います。
2. カスタマーハラスメントを受けた従業員は、上長・管理者・社内相談窓口にも速やかに報告できます。
3. カスタマーハラスメントを受けた従業員には、速やかに心身へ配慮し、ケアを行います。
4. 必要に応じて、医師・専門カウンセラー・弁護士・警察などへの相談支援を行います。
5. カスタマーハラスメントへの適切な対応ができるよう、対応方法や手順など必要な知識について、従業員へ研修等を行います。

5. お客さまへのお願い

当社は、今後もお客さまの声に誠実に向き合い、より良い商品・サービスの提供に努めます。本方針の趣旨について、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上