

カスタマーハラスメントに対する行動指針

株式会社ベッセルテクノサービスは、経営理念実現のため、お客様の人生に寄り添い、一生涯を通じてお付き合いいただける企業となることを目指しております。

経営理念を実現させるためには、社員一人ひとりが、その尊厳を傷つけられることなく、安心して働ける環境づくりが欠かせないと考えております。このたび、当社の社員が笑顔でお客様に対して最高のホスピタリティで感動体験を提供できるよう、当社におけるカスタマーハラスメントに対する行動方針を定めました。

2026 年 10 月 1 日

株式会社ベッセルテクノサービス

カスタマーハラスメント対策に取り組む目的

当社の社員が心身ともに健康で、安心して働ける職場環境を実現することが、お客様によりご満足いただけるサービスを提供することに繋がると考え、お客様とのよりよい関係構築を目的としています。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載されている『顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、社員の就業環境が害されるもの』を主に対象としております。

対象となる行為の例

厚生労働省発表「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じます。

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

なお、対象は以下のような行為のみに限定されるものではありません。

1. お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- (1) 当社の商品・サービスに瑕疵や過失が認められない場合
- (2) 要求の内容が、当社の商品・サービスの内容とは関係がない場合

2. 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものの例

- (1) 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの
 - ①身体的な攻撃（暴行・傷害）
 - ②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
 - ③威圧的な言動
 - ④土下座の要求
 - ⑤継続的な（繰り返される）執拗な（しつこい）言動
 - ⑥拘束的な行動（不退去、居座り）

⑦差別的な言動

⑧性的な言動

⑨社員個人への攻撃、要求

(2) 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

①商品の交換の要求

②金銭補償の要求 ・ 合理的理由のない謝罪の要求

3. お客様によるその他迷惑行為

当社又は社員個人に対する攻撃、要求（社員の顔や名札を無断で撮影、SNS やインターネット上での中傷誹謗、個人情報開示の要求、つきまとい行為等）

カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する行為があったと当社が判断した場合には、原則、お取引の停止、並びにご宿泊、施設利用や飲食提供等をお断りさせていただきます。

さらに、悪質な行為と判断した場合は、警察等への通報、並びに弁護士の判断に則り、法的措置を含めた厳正な処置を取らせていただきます。

お客様へのお願い

ほとんどのお客様には、すでに上記事項を遵守していただいております。お客様と更なるよりよい関係の構築に尽力して参ります。ただし、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、本行動方針に則り対応いたします。何卒ご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日策定