カスタマーハラスメントに対する弊社の方針

いつも【オーシャントランス株式会社】をご利用いただき、誠にありがとうございます。

お客様からいただくご意見・ご要望は、当社の商品・サービスを改善するうえで欠かせないものです。

当社は、これらを真摯に受け止め、誠実に対応してまいります。

一方で、一部のお客様による、社会通念上許容される範囲を超えた言動により、従業員が心身に苦痛を受け、通常の業務に支障が生じる事例が発生しています。

従業員が安心して働ける環境を守ることは、お客様に安定したサービスをお届けするための前提でもあります。
当社は、**カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で対応し、従業員を保護する方針**を定めました。

お客様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

■ カスタマーハラスメントに該当し得る行為

次のような言動により、従業員の就業環境が害される場合、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

・暴行、傷害、物を投げつけるなどの行為
・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、人格を否定する言動
・大声での威圧、反社会的な言動
・同様のご質問の執拗な繰り返し、執拗な責め立て、同様のメール等の執拗な送付
・不退去、居座り、長時間にわたるお電話でのご対応の要求
・理由のないご要求、契約内容を著しく超えるご要求、対応が著しく困難または不可能なご要求、不当な損害賠償のご要求
・従業員個人への私的な接触の要求、撮影をおやめいただくようお願いした後も継続される撮影、SNS 等への従業員のプライバシーに関わる情報の投稿

※上記は例示です。個別の状況により判断が異なる場合があります。

■ 正当なお申入れについて

お客様からのご意見・ご要望のすべてが、カスタマーハラスメントに当たるわけではありません。**社会通念上許容される範囲で行われるお申入れは、正当なものであり、当社はこれを歓迎します。**厳しいご指摘も含め、真摯に承ります。

また、障害のあるお客様からの合理的配慮に関するお申出自体は、カスタマーハラスメントには当たりません。
当社は、関係 法令に基づき、建設的な対話を通じて必要かつ合理的な配慮を行います。

当社側の説明不足や対応の誤りがあった場合には、その点について真摯に確認し、改善いたします。

■ **当社の対応**

事実関係および個別の状況を確認した結果、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、当社は、法令、契約、利用規約等に照らし、必要かつ相当な範囲で次の対応を行うことがあります。

・従業員に代わって、管理者が対応いたします

・記録のため、通話の録音または映像の記録を行う場合があります

・ご対応を中止し、ご退店をお願いする、またはお電話を終了させていただく場合があります

・特に悪質と判断した場合、警告、【法令の範囲内でのサービス提供のお断り】、警察・弁護士への相談その他の必要な措置を講じる場合があります

お客様に安心してご利用いただける環境と、従業員が安心して働ける環境の両立に努めてまいります。

ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

【2026年11月1日】／【オーシャントランス株式会社】