

カスタマーハラスメント防止方針

1. 基本方針

株式会社ゼネラルサービスは、従業員の安全と尊厳を守るとともに、顧客との良好な関係を維持するため、公正かつ適切な対応を行います。

いかなるハラスメント行為も許容せず、従業員の安全および就業環境を確保します。

2. 対象範囲

本方針は、顧客等外部の方による当社従業員に対する言動および行為に適用します。

3. 禁止行為

- ・ 暴言、威圧的または高圧的な言動（大声、人格を否定する発言等）
- ・ 継続的、執拗な問い合わせや要求
- ・ 合理的理由のない過度な要求（過剰な謝罪、補償の強要等）
- ・ 脅迫、名誉毀損、SNS 等での誹謗中傷
- ・ 暴力行為またはそのおそれのある言動
- ・ 性的言動その他の不適切な言動
- ・ 差別的言動（性別、国籍、信条、社会的身分等によるもの）
- ・ 従業員の個人情報の詮索や私的接触の要求
- ・ その他、従業員の就業環境を害する一切の言動

4. 相談窓口

担当部署：本社総務 メール：soumu2@generalservice.jp

※相談内容の秘密は厳守します。

5. 発生時の対応

速やかに事実関係を確認し、以下の措置を講じます。

- ・ 必要に応じて対応者の変更、複数名での対応または対応の中止
- ・ 悪質な事案や犯罪行為に該当すると当社が判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門機関と連携し、厳正に対処（警告、取引停止、法的措置等）
- ・ 被害を受けた従業員の安全確保と、心身のケアの実施

6. 不利益取扱いの禁止

相談・報告、または対応に関与したことを理由とした不利益な取扱いは一切行いません。

7. 周知

本方針は、当社ホームページ等に掲載するとともに、従業員に周知徹底します。

（附則）

本方針は 2026 年 10 月 1 日より施行する。