

カスタマーハラスメントに対する基本方針

シーエヌサービス株式会社（以下「当社」という）は、お客さまにご満足いただける商品とサービスを持続的に提供する事を目指し、お客さまとのより良い関係づくりに努めています。

その実現に向け「当社」に関係するすべての従業員の基本的人権が尊重され、安心して職務を遂行できるハラスメントの無い職場環境を整えることを企業の重要な責務であると考えております。

万が一お客さまからの要求や言動のうち、内容に妥当性を欠くもの、または内容が妥当であっても当該要求を実現するための手段や態様に、社会通念上不相応なものがあつた場合にはお客さまとのお取引やお客さまとの対応をお断りさせていただくことがあります。

カスタマーハラスメントと定義する行為

- ・道路運送車両法、保険業法、商法など、当社の業務に関わる法規に反する、あるいは法規に抵触する恐れがある要求や行為により、社員の就業環境が害される場合
- ・暴言、暴力
- ・脅迫、威嚇、威圧行為
- ・誹謗、中傷、名誉を棄損する行為
- ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかす脅し
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・合理性のない長時間の拘束、業務時間外の拘束（応対要求）
- ・過剰または、不合理な要求
- ・合理性のない商品交換、金銭保証、提供していないサービスの提供の要求
- ・その他当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した一切の行為

カスタマーハラスメントへの対応

当社は、当社で働く社員を守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、お客さまへの対応をいたしません。また、悪質と判断される行為がありました際には、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処いたします。

2026年9月

シーエヌサービス株式会社