

カスタマーハラスメントに対する当社の方針

株式会社シムックスは、警備業務をはじめとする各種事業を通じて、お客さまの安全・安心・快適を支える「生活安全産業」の一員として、日々業務に取り組んでいます。

その中で、質の高いサービスを継続的に提供していくためには、現場で働く社員一人ひとりが安心して働ける環境が何よりも大切であると考えています。

当社では、お客さまからのご意見やご要望には、これからも誠実に向き合い、より良いサービスの提供に努めてまいります。

一方で、一部のお客さまによる暴言や威圧的な言動、不当な要求など、いわゆるカスタマーハラスメントに該当する行為は、社員の尊厳を損なうだけでなく、安全で円滑なサービス提供に支障をきたす恐れがあります。

そのため当社では、社員を守るとともに、すべてのお客さまに安心してサービスをご利用いただくため、以下のとおり対応方針を定めています。

カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのご意見・ご要望のうち、内容の妥当性を欠くもの、またはその伝え方や手段が社会通念上適切とはいえず、社員の就業環境に影響を及ぼすおそれのある行為を、カスタマーハラスメントと定義します。

主な該当行為（例）

以下は代表的な例であり、これらに限られるものではありません。

- ・身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言）
- ・差別的な言動
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・過度な謝罪要求（土下座の強要等）
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・性的な言動（セクハラ行為）
- ・正当な理由のない金品、値引き等の要求（金銭補償）

- ・不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・従業員を無断で撮影、録画、録音する行為
- ・従業員の個人情報の SNS 等への投稿(撮影、録画、録音した内容の公開)

当社の対応について

当社では、カスタマーハラスメントに該当すると判断される行為があった場合、やむを得ず当該対応をお断りすることがあります。

また、悪質と判断される場合には、警察や専門家と連携し、適切に対応させていただきます。

何よりも、社員一人ひとりの安全と尊厳を守ることが、結果としてより良いサービスの提供につながると考えています。

安心してご利用いただくために当社は、すべてのお客さまに安心してサービスをご利用いただける環境づくりを大切にしています。そのためにも、節度あるコミュニケーションへのご理解とご協力をお願い申し上げます。

今後も、信頼されるサービスの提供に努めてまいります。

相談窓口の利用方法は、以下の通りです。

電話	0120-958-584（本社営業日の 9：00～17：00）
電子メール	soudan@keibi-sems.co.jp
ファックス	0276-40-2566
書面の郵送	株式会社シムックス 社内相談窓口 宛 〒373-0014 群馬県太田市植木野町 300-1

株式会社シムックス