

2026年3月30日  
南海ビルサービス株式会社

## カスタマーハラスメントに対する基本方針について

当社は、「南海グループカスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントの抑制を図るとともに、従業員の安全・安心の確保に取り組んでまいります。

お客さまからの不当要求、暴言、威圧的行為などには毅然と対応し、必要に応じてサービスの提供中止や法的措置の検討を行います。

今後も南海ビルサービス従業員の安全な就業環境の維持に努めてまいります。

### 記

#### 1. カスタマーハラスメントへの対応

##### ① サービス提供中止

お客さまの言動が、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、毅然とした態度で対応するとともに、必要に応じてサービスや商品の提供を中止します。

##### ② 法的措置の検討

悪質な言動に該当する場合には、警察や弁護士への相談等、法的措置も含め厳正に対処します。

##### ③ 社内相談体制の整備

カスタマーハラスメントが発生した場合には、従業員が速やかに相談・報告できるよう、社内の相談窓口および連絡体制を整備します。事案の内容に応じて関係部署が連携し、適切な対応および再発防止策を検討・実施します。

##### ④ 従業員のメンタルケア

カスタマーハラスメントを受けた従業員に対しては、心身への影響を確認し、必要に応じて産業医や外部相談窓口の利用を案内するなど、適切なフォローアップを実施します。従業員が安心して業務に従事できるよう、継続的なケアに努めます。

※詳細は南海グループ基本方針をご参照ください

南海グループ基本方針：<https://www.nankai.co.jp/lib/company/news/pdf/241129.pdf>

以上