「重要事項説明書」改定およびカスタマーハラスメント対応方針に関するご案内

平素は格別のご愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。

当社では 2026 年 10 月の「労働施策総合推進法（カスタマーハラスメント防止措置の義務化）」の施行に伴い、従業員が安心・安全に働ける環境を整えるとともに、すべてのお客様へ継続的かつ高品質なサービスを提供できるよう、**「重要事項説明書」の一部改定**を行いましたのでお知らせいたします。

本改定に伴い、重要事項説明書内に「カスタマーハラスメントに対する対応方針」に関する項目を新設・更新いたしました。

1. 改定日

2026 年 10 月 1 日（木）

2. 主な改定内容

お客様および従業員の安全確保、ならびに健全なサービス提供関係の維持を目的として、以下の事項を追加・明確化いたしました。

- **カスタマーハラスメントの定義および禁止事項の明記**
  - 従業員に対する暴言・威迫・過剰な要求・長時間の拘束など、業務の不当な妨げとなる行為の禁止
- **事案発生時の対応に関する明記**
  - 万が一、該当する行為が認められた場合におけるサービス提供のお断り、契約の解除、および必要に応じた警察・弁護士等の外部機関との連携について

3. 新しい重要事項説明書のご確認方法

当社ホームページ営業所のご案内より、ご確認いただけます。

当社は今後とも、お客様のご意見・ご要望に真摯に耳を傾け、より良いサービスの向上に努めてまいります。同時に、働くスタッフの尊厳と安全を守り、互いに信頼し合える関係性を築いていくことが不可欠であると考えております。

何卒ご理解とご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。