



カサイホールディングス カスタマーハラスメントに対する基本方針

お客様への大切なお知らせ

カスタマーハラスメントに対する当社の基本方針

カサイホールディングス株式会社は、お客様に心地よく安心してご利用いただけるサービスを提供することを大切にしています。

お客様からいただくご意見やご要望は、サービスの改善につながる大切な声として真摯に受け止め、誠実な対応に努めます。

一方で、従業員に対する暴言、威嚇、侮辱、差別的・性的な言動、過度な要求、長時間の拘束その他、従業員の尊厳や安全を損なう行為については、カスタマーハラスメントとして毅然と対応いたします。

当社がカスタマーハラスメントと判断する行為の例

- 暴力、威嚇、脅迫その他、身体の安全を脅かす行為
- 暴言、侮辱、人格を否定する発言、差別的・性的な言動
- 土下座その他、社会通念上過度な謝罪の要求
- 正当な理由のない返金、金銭、物品、無償サービス、特別待遇等の要求
- 同一内容の要求を繰り返す行為や、長時間にわたり従業員を拘束する行為
- 従業員個人への執拗な接触、つきまとい、SNS 等への個人情報・画像等の公開
- 当社施設のルールや、他のお客様の安全・快適な利用を著しく妨げる行為
- その他、要求内容または要求手段が社会通念上相当な範囲を超える行為

これらの行為があった場合には、対応を中止し、施設のご利用またはサービスの提供をお断りすることがあります。

また、悪質性が高いと判断した場合には、警察、弁護士その他の関係機関と連携し、適切に対応いたします。

当社は、お客様と従業員の双方が互いの人格と尊厳を尊重できる環境を大切にし、安心して利用し、安心して働くことのできる施設運営に努めてまいります。

2026 年 8 月

カサイホールディングス株式会社