2026 年 9 月 1 日

お客様・取引先各位

株式会社アルファコーポ―レーション

お客様等からの迷惑行為に対する当社の対応方針について

当社は、お客様および取引先企業に関連する方等からの迷惑行為（以下、カスタマーハラスメント）について、
他の園児・お客様や取引先、そして当社従業員を守り、サービスを円滑に継続するために、以下のとおり厳正に対処いたします。

1. 対象となる行為について

お客様および取引先企業に関連する方等から当社従業員および当社・施設への以下の行為およびそれに準ずる行為を「迷惑行為」として取り扱います。

- 時間的拘束（長時間の拘束・居座り・通話、合理的でない理由による時間的拘束、業務に支障をきたす行為など）
- 執拗な繰り返し（頻度の多い来訪とクレーム、度重なる電話、同一事象に対する複数回のクレーム等）
- 暴言（大声、詰問、恫喝、罵声など）
- 理不尽なクレーム・揚げ足取り（電話対応が気に入らないなど本質からそれるクレーム、言葉尻をとらえたクレーム、同じ質問や要求を繰り返し、対応の差異やミスを責める、こちらの事情を聞かないクレーム、話のすり替えなど）
- 脅迫・権威の押し付け（脅迫的・反社会的な言動、ものや備品・施設を壊す・命の危険に関する脅し、SNS やロコミサイト等への暴露をほのめかす、特別扱いの要求など）
- SNS 等への悪意ある投稿（従業員の個人情報を公開する、事実ではないこと、名誉信用を貶める書き込みなど）
- 過度な要求（言いがかりによる対価の要求、私物の破損についての対価の要求、遅延等による減額要求、理由ないキャンセル料の未払いや料金返還請求、備品・サービスの過剰な要求、制度上対応できないことへの要求、正当なサービスに対するクレームや契約内容を超えた要求など）
- 感染対策に関する過剰な要求（マスク着用の強制、他者への注意の強制、マスク着用に関する理由のない拒否など）
- セクシャルハラスメント（特定の従業員・当社に関連する人物へのつきまとい、従業員・当社に関連する人物へのわいせつ行為・盗撮など）
- 当社事務所・施設等への不法侵入や正当な理由のない業務スペースへの立ち入り

2. 当社のカスタマーハラスメントに対する考え

- 当社は、すべてのカスタマーハラスメントを許容しません。今後も業務・サービスを円滑に行い、大切な園児・お客様にご満足いただくためにもカスタマーハラスメントに対して厳正に対処いたします。

3. カスタマーハラスメント防止に関するご協力のお願い

- 当社・施設には記録のための防犯カメラを設置しております。必要を感じた際にはそれらを使用し、対処いたしますので、ご了承ください。

4. 当社従業員がカスタマーハラスメントと疑われる行為を発見したとき

- カスタマーハラスメントと疑われる行為を当社スタッフが発見した際は、責任者が事実確認を行います。事実確認のためにお声掛けした際にはご協力ください。

5. お客様・取引先企業に関連する方等がカスタマーハラスメントと疑われる行為を発見したとき

- お客様・取引先企業に関連する方等がカスタマーハラスメントと疑われる行為を発見したときには、スタッフにお声掛けください。適切に対処いたします。

6. カスタマーハラスメントに関する対応窓口

お客様相談室　　TEL：0120-086-720（平日 10：00～17：00）　Mail；　info@alpha-co.com

- カスタマーハラスメントと疑われる行為を発見したもののその場では言い出しづらい場合や、当社のカスタマーハラスメントへの対応についてご質問がある場合は、上記までお問い合わせください。
- 今後も園児・お客様に喜んでいただくために、皆様のご理解・ご協力のほどお願い申し上げます。