

城南進研グループ カスタマーハラスメント対応ポリシー

はじめに

私たち、城南進研グループは、総合教育ソリューション企業として、「たくましい知性、しなやかな感性を育む能力開発の Leading Company となります。」という企業 VISION を達成するために、企業理念である「学びをアップデートせよ」、経営理念の「生徒第一主義の実践」をベースに経営計画を実行して参ります。城南進研グループのスタッフ全員が、この「JOHNAN SUCCESS LOOP」を回し続けることで、ステークホルダーの皆様と一緒に明るい未来を描くことができると確信しております。社員・お客様の人権が互いに尊重され、安心して快適な利用環境を確保するため、城南進研グループでは「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しています。

基本方針

私たち、城南進研グループは、18 項目の行動規範を定め、全ての項目を全従業員が実践することで企業価値向上に努め、かかわる全てのステークホルダーに貢献いたします。そのため、ステークホルダーの皆様からのご意見・ご指摘には真摯にかつ誠実に向き合い対応いたします。一方で、カスタマーハラスメントに対しては、社員の人権および就業環境を著しく害するものとして、毅然と行動し、組織的に対応いたします。

城南進研グループの考えるカスタマーハラスメントの定義

お客様をはじめとするステークホルダーの皆様からのご意見・ご指摘・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はその妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段・態様により、当社グループで働く社員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

対象となる行為例

- ・身体的、精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言 など)や威圧的・脅威を感じる言動、継続的な言動、執拗な言動
- ・過剰な要求
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・当社グループで働く社員個人への攻撃や要求
- ・当社グループで働く社員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿(写真、音声、映像の公開)

- ・不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求
- ・暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷など
- ・脅威を感じさせる言動
- ・暴行、器物損壊、その他粗暴な言動など

上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する事象が生じた場合、おやめいただくよう注意させていただきます。残念ながら問題の言動が継続する場合は、弊社サービスのご利用をお断りさせていただく場合もございます。

なお、悪質な言動および犯罪行為に対しては、警察などのしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処いたします。

グループ内における対応

- ・本方針による企業姿勢の明確化、当社グループで働く社員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ・当社グループで働く社員への教育・研修の実施
- ・当社グループで働く社員のための相談・報告体制の整備、アフターケアの体制整備

お客さまへのお願い

城南進研グループは、これからも、「たくましい知性、しなやかな感性を育む能力開発の Leading Company」として、ステークホルダーの皆様と一緒に明るい未来を描き、お客様をはじめとするステークホルダーの皆様からのご意見・ご指摘に真摯に向き合い、サービスの向上に努めるとともに、お客様との信頼関係を築き上げることを目指しています。

しかしながら、万が一、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に則って 毅然と 対応いたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

2026 年 9 月
株式会社城南進学研究社
代表取締役社長 CEO 千島克哉