DAN サービス　お掃除で不快を解決・快適に！

カスタマーハラスメントに対する基本方針

DAN サービスは、お客様からいただく正当なご意見・ご要望を大切にし、誠実に対応するとともに、サービス品質の向上に努めます。一方で、スタッフの安全と尊厳を守ることも、安心して良いサービスを提供し続けるために不可欠であると考えています。

■ カスタマーハラスメントとは

顧客等からの言動のうち、業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、その言動によりスタッフの就業環境が害されるものをいいます。

※通常の苦情、作業内容へのご指摘、正当な改善要求までをカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。

DAN サービスが対象とする主な行為

- 暴力、物を投げる、進路を塞ぐなどの身体的な攻撃
- 大声で怒鳴る、侮辱、人格否定、脅迫などの精神的な攻撃
- 土下座など、社会通念上相当性を欠く過度な謝罪の要求
- 契約内容を著しく超える無償作業、不当な返金・金銭等の要求
- 長時間の拘束、執拗な電話・連絡、退室を妨げる行為
- 性的な発言、身体への接触、交際の要求など
- スタッフの個人情報を執拗に求める、無断撮影・中傷等の行為
- SNS への投稿等を利用して不当な要求を行う行為

該当する行為があった場合の対応

スタッフへの言動が社会通念上許容される範囲を超えると判断した場合、状況に応じて注意・警告、作業の中止、その場からの退避、対応窓口の変更、今後のサービス提供の見直し等を行うことがあります。暴行・脅迫その他犯罪に該当し得る行為や、スタッフの安全を脅かす行為については、警察等の関係機関へ相談・通報する場合があります。

お客様へのお願い

DAN サービスは、お客様とスタッフがお互いを尊重し、安心してサービスを利用・提供できる関係を大切にしています。ご理解とご協力をお願い申し上げます。

正当なご意見には誠実に。
スタッフの安全と尊厳を害する行為には、会社として対応します。

DAN サービス

制定：2026 年 10 月 1 日