

2026 年 9 月 1 日
株式会社ストレージ王

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」制定のお知らせ

トランクルームに関する企画、開発、運営、管理業を行う株式会社ストレージ王(本社：千葉県市川市、代表取締役：荒川 滋郎、以下「当社」)は、2026 年 9 月 1 日付で「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定いたしましたので、お知らせいたします。

1. 制定の背景・目的

当社は、トランクルーム事業を通じ、お客様に安心・安全で利便性の高いサービスを提供することにより、社会に貢献することを目指しております。

お客様等からいただくご意見・ご要望は、サービスの改善・向上につながる貴重な声であり、当社はこれらを真摯に受け止め、サービス品質の向上に努めております。

一方で、当社従業員および当社業務に従事する関係者の人格・尊厳を尊重し、安全かつ健全な就業環境を確保することは、お客様への安定的かつ継続的なサービス提供のためにも重要であると考えております。

こうした考えのもと、お客様との良好な関係を大切にしながら、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動に対して組織として適切に対応し、従業員の人權、安全および就業環境を守ることを目的として、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定いたしました。

2. カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方

当社では、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等を踏まえ、お客様等による要求・言動のうち、その内容または手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害するものを、カスタマーハラスメントと定義しております。

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員保護の観点から、対応の終了又は中止、電話対応の終了、対応方法の変更、サービス提供の停止、契約の解除又はお断り等の措置を講じる場合があります。

また、悪質な行為と判断した場合には、警察・弁護士等の外部専門機関と連携のうえ、法的措置を含め適切に対処いたします。

3. 当社の主な取り組み

当社は、カスタマーハラスメントへの適切な対応を行うため、以下の取り組みを推進してまいります。

- ・社内相談体制の整備
- ・従業員への教育・研修の実施
- ・発生時の対応方法・手順の策定

- ・被害を受けた従業員への配慮および支援
- ・外部専門機関との連携体制の構築

また、お問い合わせ内容の確認、サービスの品質向上および適切な対応のため、必要に応じて通話内容を録音させていただく場合があります。

4. 「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

基本方針の全文は、当社サービスサイトに掲載しております。

- ・カスタマーハラスメントに対する基本方針

<https://www.storageoh.jp/customer-harassment>

当社は、今後ともお客様により一層ご満足いただけるサービスの提供に努めるとともに、従業員が安心して働くことのできる就業環境の整備を進めてまいります。

お客様におかれましても、本方針の趣旨をご理解いただき、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上