

カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

1 基本的な考え方

当社は、建物清掃業務、労働者派遣事業および建設事業を通じて、お客様、お取引先および施設をご利用の皆様にご満足いただけるサービスの提供に努めております。皆様からいただくご意見・ご要望は、サービス品質を高めるための貴重なものとして真摯に受け止め、誠実に対応いたします。

一方で、ご意見・ご要望をお伝えいただく際の手段や態様が相当でない場合、または要求の内容が社会通念上許容される範囲を超える場合には、従業員の尊厳と安全を守るため、毅然とした対応をとります。当社は、労働施策総合推進法および関係指針に基づき、カスタマーハラスメントを防止するために必要な措置を講じます。本方針は、皆様との良好な関係を損なうことを意図するものではありません。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。

2 対象

本方針にいう「カスタマーハラスメント」とは、お客様、お取引先、施設のご利用者およびそのご家族、施設の近隣にお住まいの方その他当社の事業に関係を有する方（今後ご利用またはお取引の可能性のある方を含みます。）の言動であって、従業員が従事する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たものにより、従業員の就業環境が害されるものをいいます。

本方針は、当社が雇用するすべての従業員（雇用形態を問わず、派遣先で就業する派遣従業員を含みます。）に適用し、当社の事業所のほか、当社が業務を受託している施設、派遣先の事業所その他従業員が業務を遂行するすべての場所、および電話、メール、SNS等を通じて行われる言動を対象とします。

3 カスタマーハラスメントに該当し得る行為

次のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。以下は代表的な例であり、言動の目的、経緯、態様、頻度、継続性、従業員の対応その他の事情を踏まえ、個別の状況に応じて総合的に判断します。

〈手段・態様が相当でないもの〉

- ・暴行、傷害その他の身体的な攻撃、物を投げつける行為等
- ・大声での威圧、人格を否定する言動、侮辱、脅迫、土下座の強要等
- ・SNS等への投稿や取引の打ち切りを示唆して従業員を威圧する行為
- ・同一内容の執拗な繰返し、長時間の拘束、業務時間外や私的な連絡先への執拗な連絡
- ・業務の妨害、資機材の取上げ、退去を妨げる行為等
- ・国籍、年齢、容姿、性的指向やジェンダーアイデンティティ（自らの性別についての認識）等に関する差別的・侮辱的な言動
- ・身体への不必要な接触、私的な交際や連絡先を求める行為その他の性的な言動
- ・従業員を無断で撮影・録音・録画する行為およびこれをインターネット上に投稿する行為
- ・特定の従業員へのつきまとい、合理的な理由のない名指しでの排除の要求

〈要求の内容が相当でないもの〉

- ・契約または仕様書に定めのない作業の要求（私物の整理、什器・備品の移動、廃棄物の不適正な処理、資格を要する作業、危険を伴う作業等）
- ・所定の作業時間や担当区域を著しく超える作業の要求、またはこれを繰り返し求める行為
- ・合理的な理由のない担当者の交代の要求
- ・根拠を欠く値引き、損害賠償、無償対応の要求、実現が著しく困難な要求

〈派遣従業員に関するもの〉

- ・労働者派遣契約に定めのない業務の指示、就業条件を超える時間外労働または休日労働の強要
- ・派遣従業員であることを理由とする侮辱的または排除的な取扱い
- ・派遣従業員に対する無視、隔離、または合理的な理由なく業務上必要な情報や指示を伝えない行為
- ・相談・苦情を申し出たことを理由とする交代の要求、契約の打ち切りその他の不利益な取扱い

なお、当社のサービスに関するご指摘、改善のご要望、契約内容に基づく正当なお申出は、本方針の対象ではありません。また、障害のある方が社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明されること、および

不当な差別的取扱いをしないよう求められることは、カスタマーハラスメントには該当しません。当社は、法令に基づき、過重な負担とならない範囲で必要かつ合理的な配慮を行います。

4 会社が講じる措置

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、当社は、状況に応じて、従業員の業務対応の一時中断および安全な場所への退避、施設管理者・派遣先・警備担当者等への応援要請、警告文の発出、対応窓口の管理サポート課への一本化、ならびに施設管理者等と連携した行為者への退去要請または出入禁止措置もしくは対応の打ち切りを行います。

受託業務および労働者派遣においては、原則として、発注者または派遣先と連携・協議のうえ必要な措置を実施します。ただし、従業員の生命、身体または安全に危険が及ぶおそれがある場合は、協議に先立ち、従業員の退避、業務の一時中断、警察への通報その他必要な緊急措置を講じ、その後速やかに発注者または派遣先に報告します。

行為が繰り返される場合その他悪質と認められる場合には、弁護士その他の専門機関への相談および法的措置の検討を含め、必要な措置を講じます。

また、従業員の安全確保および事実確認のため、必要と判断した場合には、原則としてあらかじめその旨をお伝えしたうえで、通話の録音や現場での記録（映像・音声を含みます。）を行うことがあります。記録した情報は、事実確認、従業員の安全確保、再発防止および法的措置の検討の目的にのみ使用し、個人情報の保護に関する法律その他の法令に従い適切に管理します。あわせて、すべての従業員および管理者に対し、定期的に研修と情報提供を行います。

当社が業務を受託している施設の管理者の皆様および派遣先の皆様には、従業員の安全および就業環境を確保するため、事案発生時の相互連絡、事実確認、行為者への対応、就業場所や業務内容の見直しその他必要な対応について、ご理解とご協力をお願いいたします。

5 相談窓口

従業員からの相談および本方針に関する社外からのお問い合わせは、次の窓口で受け付けます。

管理サポート課 課長 電話 0532-80-5666 メール support@abbs.jp

相談は、実際にカスタマーハラスメントが生じている場合に限らず、そのおそれがある場合や、該当するか判断が難しい場合も広く受け付けます。

6 相談を受けた場合の対応

相談を受けた場合は、相談者の心身の状況やその受け止めに配慮しながら、事実関係を迅速かつ正確に確認します。確認に当たっては、当社の作業品質や従業員の対応に問題がなかったかについても併せて検証し、当社に起因する事由がある場合は速やかに是正します。カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、被害を受けた従業員に対する配慮の措置を速やかに講じるとともに、4に定める措置を実施します。事実が確認できなかった場合においても、方針の再周知および研修の実施など、再発防止のための措置を講じます。

7 プライバシーの保護と不利益取扱いの禁止

相談者および関係者のプライバシーを保護します。従業員がカスタマーハラスメントに関する相談を行ったこと、事実確認に協力したこと、都道府県労働局に相談・紛争解決の援助の求め・調停の申請を行ったことを理由として、当社が当該従業員に不利益な取扱いを行うことはありません。

8 当社の役員・従業員によるカスタマーハラスメントの禁止

当社は、役員および従業員（派遣先で就業する派遣従業員を含みます。）に対し、発注者、派遣先、取引先、協力会社その他の事業者の役員・従業員に対して、カスタマーハラスメントに該当する言動を行わないよう、研修の実施等により周知・啓発します。当該行為が確認された場合は、就業規則その他の関係規程等に基づき適切に対処します。

当社の役員または従業員によるカスタマーハラスメントについて、他の事業主から事実確認等への協力を求められた場合は、プライバシー等に配慮しつつ誠実に対応します。

9 施行

本方針は、2026年10月1日から実施します。法令および指針の改正、事案の発生状況等を踏まえ、必要に応

じて見直します。

2026 年 10 月 1 日

株式会社アーバス 代表取締役 榊原 慎二