令和 8 年 10 月 1 日

カスタマーハラスメントに対する基本方針

都市総合サービス株式会社
代表取締役 横山　純一

【方針策定の背景と目的】

当社は、すべての社員が安全で、かつ安心して働くことができる健全な職場環境を確保することが、質の高い総合ビル管理サービスを提供するための基盤であると考えています。日頃より多くのビルオーナー様、テナント様、そして施設を利用される皆様から温かいご支援と誠実なご対応をいただいておりますことに、心より深く感謝申し上げます。

一方で、昨今、顧客や取引先等からの著しい迷惑行為(カスタマーハラスメント)が社会問題化していることを踏まえ、労働施策総合推進法(労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律)が改正され、事業主において、カスタマーハラスメントを防止するための措置を講ずることが義務化されました。これを受け、当社においても、組織全体で対策を徹底し社員の安全に万全を期すことを目的に、このたび本方針を定めるとともに、引き続きより良いサービスの維持・向上に努めてまいりますので、ご理解くださいますようお願い申し上げます。

1. 対象となる「顧客等」の範囲

当社におけるカスタマーハラスメントの対象者は、当社の直接の顧客(ビルオーナー様等)に限らず、当社が管理運営を行う施設を利用されるすべての皆様(テナント従業員、施設利用者、来客等。以下総称して「お客様」という。)を含みます。

2. 対象となる行為（カスタマーハラスメントの定義）

令和8年厚生労働省告示第51号「カスタマーハラスメント防止指針(事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針)」(令和 8 年 2 月)に基づき、①お客様からの言動であって、②社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、③社員の就業環境が害される行為を、カスタマーハラスメントと定義します。

なお、警備業務等、業務の性質上一定の緊張場面への対応が求められる職種もありますが、それらを踏まえてもなお社会通念上許容される範囲を超える言動は、すべて本方針の対象となります。

【具体的な行為の例示】 ※これらに限るものではありません

- **著しい迷惑行為**　：激しい暴言、大声、威嚇、侮辱、不当な差別的発言
- **過剰・不当な要求**　：執拗な不当要求、過剰な謝罪（土下座等）の要求
- **契約外の強要**　：契約仕様（仕様書）を著しく逸脱した私的な作業の強要
- **拘束行為**　：長時間の拘束、正当な理由のない居座り、何回も同様のクレームを繰り返す行為
- **個人攻撃・ネット中傷**　：社員個人の SNS への投稿や、インターネット上での誹謗中傷
- **各種ハラスメント・暴力**：社員に対する各種ハラスメント行為(セクシャルハラスメント等)、身体的な攻撃・暴力

※一方で、サービスの不備の指摘や、業務改善につながる正当なご意見・ご要望は、カスタマーハラスメントには該当しません。

3. 当社の基本姿勢（組織的対応）

当社は、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、社員個人に対処させることなく、会社として組織的かつ毅然とした態度で対応します。

- **対応の中断・退避**：悪質な事案が発生した場合、現場の判断または上司の指示により、正当な理由としてお客様への対応を一時中断・打ち切り、またはその場から一時退避（避難）します。
- **不利益取扱いの禁止**：対応を中断・退避した、あるいは窓口へ相談・報告した社員に対して、会社は一切の不利益な取扱いを行いません。
- **事実関係の保全**：対応にあたっては、発生日時・場所・内容・対応経過等を記録し、必要に応じて録音等により事実関係を保全します。
- **外部専門機関との連携**：必要に応じて、外部の専門家（弁護士や警察等）と連携し、法的措置を含めた厳正な対処を行います。

4. 社内体制の整備と社員の保護・支援

社員が安心して相談・報告できるよう、以下の体制を整備し、被害を受けた社員を速やかに支援します。

- **相談窓口の設置とプライバシー保護**：相談窓口を設置し、ハラスメントの早期発見と対応に努めます。相談者や事実関係の調査に協力した者のプライバシー・秘密は厳重に保護し、相談を理由とする不利益な取扱いは一切行いません。
- **被害者のメンタルケア・勤務上の配慮**：被害を受けた社員に対し、上司による面談の実施、相談窓口の利用案内、一時的な業務からの切り離しを含む勤務上の配慮、メンタルヘルスケアなど、適切な支援を速やかに行います。
- **教育・研修の実施**：定期的な社内研修を実施し、社員の対応力向上と意識啓発を図ります。

5. 当社社員の服務規律

当社社員がお客様や外注先などお取引先様等に対してハラスメント行為を行うことも、同様に一切禁止します。自らが顧客の立場となる場合であっても、相互の尊厳を尊重した適切な言動を徹底し、過剰なクレーム等により自社の信用を傷つける行為に対しては、就業規則に基づき厳重に処罰します。

【お客様へのお願い】

今後ともすべての皆様に誠実で質の高いビル管理サービスを継続して提供できるよう、本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。万が一、当社のサービスに不備がございましたら、当社までご意見をくださいますと幸いです。

以　上