# 旭環境管理株式会社 カスタマーハラスメント基本方針

## 1. 基本方針の策定趣旨

旭環境管理株式会社（以下、当社）は、清掃・設備管理・警備・建築リフォーム等のファシリティマネジメント業務を通じ、地域社会へ「快適・安全・安心」を提供することを社会的使命としております。この使命を永続的に果たし、質の高いサービスを維持するためには、現場の最前線で業務に従事する従業員の心身の安全確保が不可欠な土台となります。当社は、従業員をカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）の脅威から守ると同時に、従業員自身が協力会社、納入業者、再委託先等や施設利用者（以下、「取引先等」）に対して加害者とならないための「双方向のハラスメント防止」を徹底します。すべての利害関係者との間に「健全なパートナーシップ」を構築することは、当社の持続可能な事業運営と地域社会への貢献における重要事項であるため、本指針を定めます。

## 2. カスタマーハラスメントに対する当社の基本姿勢

当社は、ハラスメントを人権侵害および業務妨害と捉え、以下の２点を組織としての毅然とした姿勢で対応します。

(1) 従業員を孤立させない組織的対応
　外部からの不当・悪質な行為に対し、従業員個人に責任を負わせることはありません。組織が前面に立ち、従業員の安全と尊厳を最優先に確保します。
(2) 自ら加害者にならないプロフェッショナリズムの徹底
　当社従業員が、取引先等に対してカスハラ行為を行うことを一切容認しません。

## 3. カスタマーハラスメントの定義と具体的行為

本方針では、社会通念上相当な範囲を超える以下の行為をカスハラと定義します。これには、外部から当社への行為のみならず、当社従業員から取引先等への行為も含まれます。

(1) 暴言・威圧的な言動・人格否定
　ア.　大声での叱責、威圧的な挙動、脅迫的な言動
　イ.　人格を否定する発言、侮辱、名誉毀損に該当する表現

(2) 過剰・不当な要求・優越的地位の濫用

ア. 契約外・仕様外作業の強要

発注者やオーナー等による、契約に含まれない無償作業の無理な命令や過度な値引き要求

イ. 不当な謝罪要求

合理的理由のない謝罪や土下座等、不当な金銭・物品の授受の要求

ウ. 立場を利用した圧迫

立場を利用した取引先等への不当な交代要求や過度な圧力

(3) 拘束・業務妨害・プライバシー侵害

ア. 長時間にわたる拘束、反復的かつ執拗な詰問・クレーム

イ. 許可のない写真・動画撮影、個人の特定や侮辱を伴う SNS・インターネットへの投稿、およびそれを盾にした脅迫

ウ. 暴行、傷害、つきまとい、性的な言動（セクシュアルハラスメント行為）

**4. カスハラ受害時の対応フロー**

事案発生時は、個人の判断に委ねず、以下の 3 段階の階層構造に基づき組織的に介入します。

| 段階 | 担当主体 | 具体的な対応要領 |
|---|---|---|
| 1 次対応 | 現場スタッフ<br>現場責任者 | 感情的な対立を避け、冷静に対応する。仕様外の要求には即答を回避する。<br>・暴言や拘束が続く場合は「上司に交代します」と告げ、直ちに現場を退避する（離脱権の行使）。 |
| 2 次対応 | 本社管理職 | ・現場へ急行し、速やかに対応を交代する<br>・発生日時、相手方の氏名・言動、状況のログ記録や録音・録画等を確認・確保する。<br>・契約内容および本方針に基づき、相手方と毅然とした協議を行う。 |

| | | |
|---|---|---|
| 3次対応 | 経営陣<br>弁護士 | 暴行、不退去、脅迫等の悪質なケースは即座に警察へ通報する。<br>・安全配慮義務に基づき、作業停止や契約解除等の法的措置を検討・通知する。<br>・被災した従業員のメンタルケアおよび事後フォローを実施する。 |

## 5. カスハラ「加害防止」対策と対応

取引先等に対して優越的地位を濫用する「加害者」にならないよう、以下の行動規範を厳守すること。

(1) 取引先等の尊重
取引先等に対し、当社の立場を利用した横暴な口調、不当な無償作業の要求、過度な値下げ強制を固く禁じます。

(2) 感情的な言動の禁止
相手方のミスや不備に対しても、冷静かつ建設的な対話を行い、人格を否定するような言動は一切行わない。

(3) 社内教育の実施
すべての役員および従業員に対し、カスハラ受害対策だけでなく、「加害者にならないための研修」を実施します。

(4) 厳正な処分
万が一、従業員によるカスハラ行為が発覚した場合、就業規則に基づき、懲戒処分を含む厳正な対処を行います。

## 6. ハラスメント相談窓口

(1)受害・加害、あるいは「ハラスメントにあたるか判断に迷う」といった内容についても、以下の窓口で相談を受け付けます。

窓口名称： 旭環境管理株式会社 ハラスメント相談窓口（本社　総務部）
受付方法： 電話等
受付時間： 平日 9:00 ～ 17:00

（2）プライバシー保護と不利益取り扱いの禁止

ア．相談内容および相談者のプライバシーに関する秘密は厳守されます。

イ．相談したこと、または事実関係の確認に協力したことを理由として、不利益な取り扱いを受けることは一切ありません。

**7. 制定**

2026 年 10 月 1 日

以上