

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

陽光ビルサービス株式会社（以下「当社」といいます。）は、「安全で快適な環境づくりのベストパートナーとして地域社会に貢献します」という企業理念のもと、お客様、お取引先様との信頼関係を大切にしながら、質の高いサービスの提供に努めています。

当社は、お客様から寄せられるご意見やご要望を真摯に受け止め、サービス品質の向上に活かしてまいります。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動は、従業員の人格や尊厳を傷つけ、安全で安心な就業環境を損なうおそれがあります。

当社は、すべての従業員が安心して働くことのできる環境を確保するため、本基本方針を定め、カスタマーハラスメントに対しては組織として毅然と対応いたします。

【カスタマーハラスメントの定義】

当社では、労働施策総合推進法および同法に基づく厚生労働省の指針を踏まえ、お客様、お取引先様その他の関係者からの言動のうち、**要求内容に妥当性を欠くもの、または要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、その結果として従業員の就業環境が害されるもの**をカスタマーハラスメントと定義します。

【カスタマーハラスメントに該当する行為の例】

以下は代表的な例であり、これらに限られるものではありません。

- 1 不当・過剰な要求
 - ・ 契約内容やサービス範囲を超える対応、特別扱いの要求
 - ・ 正当な理由のない返金、値引き、補償等の金銭的要求
 - ・ 社会通念上相当な範囲を超える謝罪の要求（土下座、謝罪文の提出等）
- 2 威圧的・攻撃的な言動
 - ・ 大声、暴言、恫喝、脅迫等による威圧
 - ・ 人格を否定し、または侮辱する言動（差別的な発言を含む）

- 3 拘束的・執拗な言動
 - ・長時間に及ぶ電話・面談、または度重なる電話・面談
 - ・居座り、退去の求めに応じない行為
 - ・同じ内容の苦情や要求の執拗な繰り返し
- 4 暴力・威嚇行為
 - ・従業員に対する暴力行為
 - ・物を投げる、机を叩く等の威嚇行為
- 5 ハラスメント・プライバシー侵害
 - ・セクシュアルハラスメント
 - ・つきまとい、待ち伏せ等
 - ・従業員を無断で撮影する行為
- 6 誹謗中傷・信用毀損
 - ・従業員または当社に対する誹謗中傷、名誉・信用を傷つける行為（SNS等インターネット上への投稿を含む）
 - ・SNS等への投稿・拡散をほのめかして要求を通そうとする行為
- 7 その他
 - ・上記に準ずる行為であって、従業員の就業環境を害するもの

【当社の対応】

当社は、お客様との良好な関係の構築・維持に努め、合理的な解決に向けて誠実に対応いたします。

しかしながら、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、従業員の安全および就業環境を守るため、次の措置を講じる場合があります。

- 1 その場での対応の打切り
 - ・電話・面談等の対応の中止・終了
 - ・退去の要請
- 2 今後の関係の制限
 - ・警告書の送付
 - ・来訪・連絡等のお断り
 - ・サービス提供または取引の停止（契約の解除を含む）
- 3 外部機関との連携
 - ・警察、弁護士等の外部専門機関への相談・通報
 - ・法的措置（損害賠償請求、刑事告訴等）

【当社の取り組み】

当社は、カスタマーハラスメントの防止および適切な対応のため、次の取り組みを推進します。

1 平時の体制整備

- ・対応規程およびマニュアルの整備・運用
- ・相談・報告体制の整備
- ・警察、弁護士等の外部専門機関との連携体制の構築
- ・従業員への教育・研修の実施

2 事案発生時の対応

- ・組織的な対応
- ・被害を受けた従業員への支援
- ・事案の検証と再発防止策の実施

【お客様へのお願い】

当社は、今後もお客様との信頼関係を大切にし、より良いサービスの提供に努めてまいります。

お客様におかれましても、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、カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合には、本方針に基づき適切に対応いたしますので、ご理解くださいますようお願い申し上げます。

制定日：2026 年 10 月 1 日
陽光ビルサービス株式会社
代表取締役社長 新本起也