

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

大栄環境株式会社及びその子会社（以下「大栄環境グループ」と総称します。）の全ての役員、従業員、契約社員、パートタイマー、アルバイト、派遣社員（以下「役職員等」と総称します。）は、経営理念に掲げる人間生活・産業・自然との共生が実現できる社会を目指し、お客様や地域社会の皆様からの信頼を第一に考え、日々の業務に取り組んでおります。

一方で、いわゆるカスタマーハラスメントと呼ばれる不当・悪質なクレームが社会的に問題となっております。そのような行為は役職員等の尊厳を傷つけ、就業環境を害することであり、大栄環境グループでは重大な問題として捉えており、断固として許容いたしません。

大栄環境グループは、お客様・取引先・施設利用者その他の当社事業に関係を有するもの（以下「お客様等」と総称します。）からのご意見・ご要望に対しては引き続き真摯に対応してまいります。カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、役職員等一人ひとりの人権を尊重し労働者を保護するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を以下のとおり制定いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

大栄環境グループでは、法律に基づき、カスタマーハラスメントを「①お客様等の言動であって、②役職員等が従事する業務の性質その他の事業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役職員等の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

※電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれます。

※障害者の方から不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには当たりません。

2. カスタマーハラスメントの具体例

カスタマーハラスメントの主な例は以下のとおりですが、これらに限られるものではありません。

【言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求

【手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、抽象、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・差別的・性的な言動（役職員等へのわいせつ行為や盗撮）
- ・役職員等個人への攻撃・要求
- ・SNS・インターネット等への悪質な投稿（役職員等の氏名公開、誹謗中傷、許可のない写真・動画・音声の投稿）
- ・威圧的な言動（大きな声で威圧する、反社会的な言動を行う）
- ・継続的・執拗な言動（頻繁な面会・電話・メール、複数部署にまたがる複数回のクレーム）
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

3. カスタマーハラスメントへの対応

大栄環境グループでは、カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応いたします。お客様等の要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、サービス・商品の提供やお客様対応をお断りさせていただき、また、悪質なものと犯罪行為に該当するものについては、あらかじめ定めた対処方法に従い、警察・弁護士等に相談の上、厳正に対処いたします。

更に、カスタマーハラスメントの被害にあった役職員等については適切に保護を行うとともに、カスタマーハラスメントの相談等を理由として不利益な取扱いを行わないこととします。

4. 大栄環境グループにおける取組み

- ・本方針を役職員等に周知・啓発いたします。
- ・役職員等の安全と健康を最優先し、カスタマーハラスメントに対しては役職員等個人ではなく、組織的に対応いたします。
- ・カスタマーハラスメント発生時は、状況を上司及び大栄環境株式会社経営管理本部総務部に報告し、また相談窓口を大栄環境株式会社経営管理本部総務部として定めます。
- ・迅速かつ適切な対応及び再発防止に向け、必要に応じて外部専門家（警察、弁護士等）と連携いたします。
- ・他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に関する協力を求められた場合は、対応するように努めるとともに、その協力によって、他の事業主に対する不利益な取扱いを行いません。また、役職員等へ事実関係の確認等を行うに当たって協力した役職員等に対する不利益な取扱いを行いません。

（制定） 2025年12月 1 日

（改定） 2026年 9 月 1 日