

大芝産業株式会社 カスタマーハラスメントに対する基本方針

<本基本方針策定の経緯>

弊社は、基本使命「機械式駐車場関連業務及び不動産関連業務を通じて専門性の高いサービスをお客様に提供させて頂くことを通じて社会貢献を行う」のもと、全社員が使命感を持って日々全力で取り組んでおります。

その中で、弊社においても、働く従業員の心身の健康を守り、安全・安心に働くことができる職場環境の整備が重要であると考えております。

弊社全社員は、誠実に行動し、お客さまから信頼を得られるように努めておりますが、一部のお客さまからの常識の範囲を超えた要求や言動には、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く重大な問題と認識しております。

そのため、弊社は、従業員の人権を尊重し、安全・安心な職場環境を確保するため、「大芝産業株式会社 カスタマーハラスメントに対する基本方針」をここに制定致しました。

<カスタマーハラスメントの定義>

弊社では、令和 6 年厚生労働省の検討会における報告書を参考に、カスタマーハラスメントの定義をⅠからⅢまでの要素のいずれも満たすものとします。

【カスタマーハラスメントの 3 要素】

- Ⅰ 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行うこと
- Ⅱ 社会通念上相当な範囲を超えた言動であること
- Ⅲ 労働者の就業環境が害されること

【該当する行為例】（下記は例示でありこれらに限られるものではありません）

- ・ 身体的・精神的な攻撃（暴行、傷害、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的な、執拗な言動
- ・ 土下座の要求

- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の拘束）
- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃・要求
- ・ SNS／インターネット等での誹謗中傷
- ・ 不合理または正当な理由のない過度な要求

<カスタマーハラスメントへの対応姿勢>

弊社は、従業員一人一人を守るため、カスタマーハラスメントが行われたと弊社が判断した場合には、原則として以降のお客さま対応をお断りいたします。また、必要に応じて、警察、弁護士などに相談のうえ、法的措置を含めた適切な措置を講じるなど、組織として厳正に対処いたします。

<カスタマーハラスメントに対する弊社の取り組み>

- ・ 本方針による企業姿勢の明確化
- ・ カスタマーハラスメント加害者への毅然とした対応、屈しない姿勢
- ・ 弊社で働く就業者等への本基本方針の周知徹底
- ・ カスタマーハラスメントへの対応手順を弊社経営陣と被害者社員が協議の上、事案別に策定
- ・ カスタマーハラスメント発生時には被害者は必ず弊社経営陣に相談・報告し全役職員で問題を共有することすることを徹底。

以 上