

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

当社は、「価値ある建物を技術をもってつくり活かし続け、そこに関わる全ての人をゆたかにすること」を企業理念に掲げています。この「そこに関わる全ての人」には、当社の従業員も含まれます。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えた言動は、従業員を傷つけ、現場の判断を鈍らせ、建物の安全とサービスの質そのものを損ないます。当社は、こうした言動を業務の一部として従業員に耐えさせません。毅然とした態度で対応し、会社が組織として従業員を守ります。

本方針は、2026年7月1日に公表した『「風通しの良い会社」を目指して』の考え方を、働く人の安全という側面から具体化するものです。

対象となる範囲

本方針でいう「お客様等」とは、管理受託建物のオーナー、テナント企業、入居者、来館者、工事の発注者、元請会社、協力会社、仕入先など、当社の事業に関係を有する方をいいます。

当社が発注者・元請の立場に立つ場面でも、従業員が同様の言動を行うことは認めず、同じ基準を自らに課します。

カスタマーハラスメントの定義と該当する行為

カスタマーハラスメントとは、お客様等による言動であって、業務の性質等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、当社従業員の就業環境が害されるものをいいます。次のいずれかに当たる場合、カスタマーハラスメントに該当すると判断します。

■要求の内容に妥当性がないもの

- ・ 法令・技術上の基準に反する対応の要求
- ・ 契約範囲を超える無償対応の要求
- ・ 契約後の一方的な工程・仕様・金額の変更要求
- ・ 安全上必要な作業手順や人員配置の省略の要求
- ・ 担当者の交代や当社従業員の出入り禁止の要求
- ・ 根拠を欠く損害賠償の請求

■手段・態様が社会通念上相当でないもの

- ・ 暴力、暴言、脅迫、威圧的な言動
- ・ 土下座など相当性を欠く謝罪の要求
- ・ 管理室や現場事務所への居座り、長時間の拘束

- ・ 同じ内容の申し入れの執拗な繰り返し
- ・ 緊急性のない深夜・早朝の呼び出し
- ・ 従業員個人の無断撮影、SNS 等への無断投稿や誹謗中傷
- ・ 従業員個人への攻撃・つきまとい・性的な言動
- ・ 他のお客様のご利用や当社の業務を妨げる行為

なお、実際の不具合について、その内容・程度に照らして相当な範囲のお申し入れは該当しません。工事に伴う騒音・振動等についてのご指摘も同様に該当しません。お客様が本来有する権利を妨げるために本方針を用いることはありません。

当社の対応

1. お客様等への対応

- (1) 事実関係を確認し、対応の経過を記録します
- (2) 従業員個人ではなく、管理職または本社所管部署が窓口となって対応します
- (3) 行為をおやめいただくようお申し入れし、改善が見られない場合は、お受けする時間・方法・場所を限定し、または対応を打ち切ります
- (4) 悪質と判断した場合は、契約の見直し・解除、警察への通報、弁護士への相談、法的措置などの対応をとります

なお、事実関係の正確な把握と従業員の安全確保のため、通話の録音や防犯カメラの映像記録等を実施・活用する場合があります。あらかじめご了承ください。

2. 社内の体制

- ・ 相談窓口と報告・引き継ぎの体制を整備し、従業員を一人で対応させません
- ・ 全従業員に定期的な教育・研修を行います
- ・ 被害を受けた従業員のケアを最優先し、相談者のプライバシーを守ります。相談を理由とする不利益な取扱いはありません

お願い

多くのお客様・お取引先の皆様には、日頃より温かいご理解をいただいております。心より感謝申し上げます。本方針は、お客様等との関係を損なうためのものではありません。これまでどおり、ご意見・ご要望をお寄せください。今後ともご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日
株式会社アキテム 代表取締役社長
鯉淵 健太郎