

カスタマーハラスメントに対する基本方針

ALSOK グループは、社会に安全・安心を提供する生活安全産業として、日々の業務に取り組んでいます。しかしながら、従業員が施設利用者、通行人、顧客、取引先等から、暴言・威嚇・人格否定など、カスタマーハラスメントに該当する迷惑行為の被害を受ける事例が発生しています。

これらの行為は、従業員の尊厳を著しく傷つけるだけでなく、適正な業務の遂行を妨げる要因となり、ひいてはお客様および社会全体の安全・安心の確保にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題です。

ALSOK グループでは、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、従業員が安心して働ける職場環境の整備と、カスタマーハラスメントの根絶に向けた取り組みを推進してまいります。

1 カスタマーハラスメントの定義

施設利用者、通行人、顧客、取引先等が、従業員の業務に関連して行う言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害するものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

2 カスタマーハラスメントに該当し得る行為（例）

- ・身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言）
- ・差別的な言動
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・過度な謝罪要求（土下座の強要等）
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・性的な言動（セクハラ行為）
- ・正当な理由のない金品、値引き等の要求（金銭補償）
- ・不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・従業員を無断で撮影、録画、録音する行為
- ・従業員の個人情報の SNS 等への投稿（撮影、録画、録音した内容の公開）

※上記は一例であり、これらに限られるものではありません。

※なお、介護サービスの提供において、認知症による言動の場合は、カスタマーハラスメントとは区別して対応します。

3 カスタマーハラスメントへの対応

ALSOK グループでは、カスタマーハラスメントと判断される行為に対して、従業員の安全確保と人権尊重の観点から、毅然とした対応を行います。悪質な場合には、警察などの関係機関と連携し、厳正に対処します。

制定日：令和 7 年 11 月 26 日

ALSOK 株式会社

代表取締役 グループ CEO

村井 豪