

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ます。

大栄環境グループは、お客様・取引先・施設利用者その他の利害関係者（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。役職員等一人ひとりの人権を尊重するため、「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お客様等が行う、②社会通念上許容される範囲を超えた言動により、③役職員等の就業環境を害すること」と定義いたします。

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。

- ・身体的・精神的攻撃（暴行、脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動（怒鳴り声、机を叩く）
- ・土下座の要求
- ・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）
- ・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）
- ・法令等のルールに反する行為や契約外の行為の強要
- ・正当な理由のない商品交換・金銭補償・謝罪の要求

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、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す。

また、悪質なものや犯罪行為に該当するものについては、警察・弁護士等に相談の上、厳正に対処いたします。

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す。
- ・適切な対応のため、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。

（制定） 2025年12月 1 日