

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

石井ビル管理株式会社（以下、「当社」）は、総合ビルメンテナンス企業として、ビルや施設をご利用になるすべての皆様に「安全・安心・快適な環境」を提供することを使命としております。

2026 年 10 月 1 日の改正労働施策総合推進法の施行に伴い、当社では全従業員が安心して働くことができる健全な就業環境を確保するため、以下のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、社内外に表明いたします。

### 1. 背景と目的

当社は、施設のオーナー様、管理会社様、および施設をご利用になるお客様（以下、「お客様等」）からの誠意あるご意見やご指摘（正当なクレーム・改善要望）に対しては、常に迅速かつ真摯に対応し、サービスの品質向上に努めてまいります。

しかしながら、お客様等からの要求や言動の中には、従業員の尊厳を傷つける暴言や、契約範囲・社会通念を超えた理不尽な要求（カスタマーハラスメント）が見受けられることがあります。これらは現場で働く従業員の安全と心身の健康を脅かす重大な問題です。

当社は、従業員の尊厳と安全を守り、安定した高品質なビルメンテナンスサービスを持続的に提供するために、カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で臨むことを宣言します。

### 2. 対象となるカスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の指針に基づき、当社においては「顧客等からの言動であって、業務の性質等に照らし、社会通念上許容される範囲を超えたものにより、従業員の就業環境が害される行為」をカスタマーハラスメントと定義します。

総合ビルメンテナンス業の特性上、特に以下のような行為を対象といたします。

- (1)暴力・引きずり・脅迫・威嚇的な言動（大声での恫喝、机を叩くなどの威嚇行為）
- (2)侮辱、人格を否定する発言、暴言（従業員の属性・職種を見下すような差別的・侮辱的な発言）
- (3)契約範囲外の過剰・不合理な要求（仕様書や契約にない作業の強要、無償での追加対応の執拗な要求）
- (4)作業妨害・長時間の拘束（清掃や点検作業、警備業務の不当な妨害、現場での長時間の説教・拘束行為）
- (5)従業員個人への攻撃・プライバシー侵害（不当な土下座の要求、現場スタッフの無断撮影や SNS 等への投稿、個人名の特定・誹謗中傷）
- (6)性的な言動、セクシュアルハラスメントに該当する行為

### 3. カスタマーハラスメント行為への対応方針

カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合、当社は従業員を守るために組織として以下の対応を行います。

- (1)対応の拒否・一時中断： 該当する行為の中止を求めても改善されない場合は、速やかにその場での対応や作業を打ち切り、退去を求める、またはサービス提供を一時中断することがあります。
- (2)組織的な対応： 現場のスタッフ個人に問題を抱え込ませず、本社・管理部署が組織的に連携して毅然と対応します。
- (3)契約見直しや法的措置： 悪質なケースや犯罪行為（脅迫・恐喝・暴行・不退去・威力業務妨害など）と判断される場合、または度重なる改善要請に応じない場合は、警察への通報、弁護士と連携した法的措置の実施、および契約の解除・見直しを視野に入れた厳正な対応を行います。

### 4. 社内における取り組み

- (1)相談・報告体制の整備： 現場から本社へ即座に報告・相談ができるハラスメント相談窓口を設置しています。
- (2)マニュアルの整備と訓練： 現場（清掃・警備・設備等）の特性に応じたカスタマーハラスメント対応マニュアルを策定し、適切な初期対応の教育を行います。
- (3)メンタルヘルスケア： 被害に遭った従業員の精神的なケアや適切なフォローアップを最優先で実施します。

### 5. お客様・オーナー様へのお願い

当社は、ビルや施設の適切な維持管理を通じて、ご利用の皆様が快適に過ごせる空間づくりに貢献したいと願っております。多くの皆様には日々、当社の現場スタッフに温かいご配慮やご協力をいただき、心より感謝申し上げます。

万が一、一部の心ない言動によって従業員の安全や環境が脅かされる事態が発生した場合には、本方針に基づき厳格に対応せざるを得ないことを、何卒ご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。