

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、従業員一人ひとりが、心身ともに健康で安全に安心して働くことができる環境を確保することが、質の高いサービスを提供するために不可欠であると考えています。

2026年10月1日に施行された改正労働施策総合推進法に基づき、お客様からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対し、組織として毅然とした態度で臨むため、以下の通り基本方針を定めます。

1. 目的

本方針は、従業員をカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）から守り、安全な就業環境を維持するとともに、健全な顧客関係の発展および適切なサービスの提供を継続することを目的とします。

2. 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「お客様等からのクレーム・言動のうち、その要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当なものであり、従業員の就業環境が害されるもの」をカスハラと定義します。

【具体的な行為例】

- ・身体的・精神的な攻撃: 暴力、暴言、大声、侮辱、SNS等への執拗な書き込み・晒し行為
- ・過剰または不当な要求: 社会通念上不相当な金品の要求、度を越した謝罪（土下座等）の要求、契約範囲外の義務のないサービスの要求
- ・拘束的・執拗な言動: 長時間の電話や居座り、何回も同じクレームを繰り返す行為、執拗な付きまとい

3. カスハラへの対応基本姿勢

- ・毅然とした組織的対応: 従業員個人に対応を委ねず、組織全体で毅然と対応します。
- ・関係の遮断・法的措置: 悪質なケースや犯罪行為（脅迫・恐喝・威力業務妨害等）と判断した場合は、取引の中止、警察への通報、弁護士を通じた民事・刑事上の法的措置を含め厳正に対処します。

4. 社内における具体的取組

- ・相談窓口の設置: 従業員がカスハラ被害に遭った、または遭う恐れがある場合に、すぐに報告・相談できる窓口を設置します。

(総務部総務課 0476-22-5511 / nas.soumu@narikei.co.jp)

- ・事後対応とメンタルケア: カスハラが発生した場合、速やかに事実関係を調査し、被害に遭った従業員の安全確保とメンタルヘルスケア（産業医面談、カウンセリングの実施等）を最優先に行います。

- ・教育の実施: 全従業員に対し、カスハラに関する正しい知識等の教育を定期的に実施します。

- ・不利益取扱いの禁止: カスハラについて相談・報告をした従業員に対し、それを理由とする解雇や配置転換などの不利益な取扱いは一切行いません。

5. お客様へのお願い

当社は、今後もお客様との信頼関係を大切にし、誠心誠意サービスを提供してまいります。本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

令和8年10月1日
成田空港警備株式会社
代表取締役 神崎 誠