

カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

当社は、すべての従業員が安心して働ける職場環境を確保するため、顧客等からの著しい迷惑行為や不当な要求、暴言、威嚇、長時間の拘束、人格を否定する言動その他就業環境を害する言動に対して、組織として毅然と対応します。

正当なご意見やご要望には誠実に対応します。一方で、従業員の尊厳を傷つける言動や、社会通念上不相当な要求には応じません。

従業員がカスタマーハラスメントを受けた場合、またはそのおそれがある場合には、一人で抱え込まず、速やかに上司または相談窓口へ相談してください。当社は、相談者のプライバシーを適切に保護し、相談したことを理由として不利益な取扱いを行いません。

相談を受けた場合は、事実関係を迅速かつ正確に確認し、必要に応じて対応方針の共有、配置上の配慮、外部機関への相談など、適切な措置を講じます。また、再発防止のため、対応内容の振り返りと必要な見直しを行います。

管理監督者は、従業員を可能な限り一人に対応させず、必要に応じて複数人に対応し、状況に応じて相談窓口または関係部署へ報告してください。

本方針は全従業員に周知し、研修その他の機会を通じて継続的に啓発を行います。

制定日 2026年10月1日
アポロビルサービス株式会社
代表取締役 諸岡威之

<ご参考>カスタマーハラスメントの定義

- ①顧客等の言動であって、
 - ②その雇用する労働者が従事する業務の性質とその他の事情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、
 - ③労働者の就業環境が害されるものであり、
- ①から③までの要素を全て満たすもの

※電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれる