株式会社 Resili

清掃を通じて、快適な環境と笑顔を創造する

カスタマーハラスメント
に対する基本方針

作成日：令和 7 年 11 月 1 日

株式会社 Resili 代表の鵜狩でございます。当社におきましては、従業員の安全と尊厳を守り、より高品質な清掃サービスを持続的に提供するため、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。本方針に基づき、万が一ハラスメント事案が発生した際には、一個人に委ねることなく組織として毅然かつ適切に対応してまいります。また、この基本方針を社内従業員に徹底させることはもとより、社外へも広く周知することで、お客様と当社の双方が尊重し合える健全な関係性の構築に努めてまいる所存です。

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、以下の基本方針を社内外に周知し、顧客や取引先からのカスハラに組織として対応します。具体的な判断・対応は第 2 章及び第 5 章に従います。

1. はじめに

当社は、「清掃を通じて、快適な環境と笑顔を創造する」を理念に、清掃サービスの品質向上と顧客満足度向上に真摯に向き合っております。お寄せいただくご意見やご要望は、当社のサービス改善やスタッフ教育にとって貴重な機会だと考えています。

一方、一部の顧客による暴言、脅迫、暴力、不当な要求など、清掃現場で働く従業員の尊厳や安全を傷つける行為が見受けられます。こうした社会通念に照らして著しく不当な行為は、従業員の安全な就業環境を深刻に悪化させるだけでなく、清掃業務の円滑な遂行にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題です。

私たちは、従業員が身体的・精神的に安心して業務に取り組める環境を確保することが、結果的に高品質なサービス提供と、顧客とのより良い信頼関係を築くことにつながると考え、この基本方針を定めます。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスハラを「顧客から従業員に対して行われる当社の業務特性に鑑みて著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下の例に該当する行為を指します。ただし、清掃という対面・密室性の高い環境での特性を鑑み、これらに限定されるものではありません。

・暴力行為
・暴言・侮辱・誹謗中傷
・威嚇・脅迫（SNS 拡散等の示唆を含む）
・従業員の人格の否定・差別的な発言
・土下座の要求
・清掃現場（客室や自宅）における長時間の拘束
・社会通念上、相当な範囲を超える対応の強要（過度な金銭的要求など）
・合理性を欠く不当・過剰な要求（契約外の作業強要など）
・当社や従業員の信用を毀損する内容、または個人情報を SNS 等に投稿する行為
・従業員へのセクハラ、SOGI ハラ、その他ハラスメント、つきまとい行為など

※SOGI（ソジ）：性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の略称

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

・カスハラを受けた場合、清掃現場からの安全な離脱と、従業員の心身のケアを最優先します。
・全従業員に対し、清掃現場でのカスハラ事案に特化した知識や具体的な対処方法についての研修を実施します。
・カスハラに関する相談窓口を設置し、初期対応で取得した情報記録を活用し、必要に応じて警察や弁護士等と連携できる体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

・問題解決にあたっては、冷静で理性的な話し合いを試みます。しかし、カスハラに該当すると当社が判断し、改善が見られない場合は、サービス提供および対応を打ち切ることがあります。
・さらに悪質なケースと判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携し、毅然と法的措置を含む対応を行います。