大阪メトロビジネスアソシエイト株式会社 カスタマーハラスメントに対する基本方針

【はじめに】

大阪メトロビジネスアソシエイト株式会社は、Osaka Metro Group の一員として多様な人材が活躍する特例子会社としての使命を全うするため、親会社である Osaka Metro Group の企業理念およびカスタマーハラスメントに対する基本方針を深く共有し、これを遵守します。

当社は、障害者雇用部門における親会社の軽作業等の受託や、シェアードサービス部門における定型・共通の事務業務受託を中心に事業を展開しており、主な関係者（お客様）は親会社およびグループ各社となります。

日頃より、関係者の皆さまと誠実で良好な信頼関係を築きながら業務を遂行しておりますが、万が一、一部の関係者等からカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為があった場合には、これを厳しく捉えます。

特に当社では、多様な特性を持つ従業員が多数在籍・勤務しており、すべての従業員が心身ともに安全で、安心して能力を発揮できる就業環境を整えることが企業としての最も重要な責務であると考えております。

今後も、法令を順守しつつ、従業員の人権が尊重される職場環境の確保に向けた取組みを進めるとともに、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、組織として毅然とした対応をいたします。

関係者の皆さまにおかれましては、当社の事業特性およびこうした方針についてご理解とご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

【当社が定めるカスタマーハラスメントの定義】

関係者等（親会社・グループ各社の担当者、その他お取引先等を含む）からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動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相当なものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるもの （障害特性への配慮を欠いた過度なプレッシャーや不当な言動等を含む）

【対象となる行為】

・暴言、暴力
・脅迫、威嚇、威圧行為
・ストーカー行為、プライバシーの侵害行為、セクシャルハラスメント行為
・侮辱、中傷、人格を否定する発言
・差別的、性的な言動 （障害特性や心身の状況に対する配慮を欠いた言動を含む）
・社会通念上過剰なサービスや対応の要求
・合理的な理由のない謝罪要求、業務上の過失に対する過剰な責め立て

・同じ要求等の繰り返しによる時間的・場所的拘束
・従業員の同意を得ない、無断の撮影、録画、録音
・SNS やインターネット上での誹謗中傷
・その他当社が定めるカスタマーハラスメントの定義に該当すると判断した一切の行為

【カスタマーハラスメントへの対応】

（社外・関係者への対応）

・主な依頼元である親会社・グループ各社の担当者やその他お取引先等との間で、合理的・理性的な話し合いによる関係構築に努めます。万が一、不当な要求やハラスメント行為が行われ、健全な話し合いが困難であると判断した場合には、業務の提供や対応を一時中断、あるいは中止することがあります。
・悪質な行為により、従業員や会社の安全が脅かされると判断した場合には、親会社の関連部署と連携の上、警察・弁護士等の外部専門家とも相談し、法的措置も含めて厳正に対処します。

（社内体制および従業員への対応）

相談体制の構築

従業員が 1 人で悩むことのないよう、ハラスメントに関する相談窓口を明確化し、障害特性や個々の状況に合理的な配慮をした相談・報告体制を整備します。

心身への配慮

万が一、カスタマーハラスメントの被害を受けた従業員が発生した場合は、産業医等の専門職とも連携し、心身のケアと回復に向けた配慮・支援措置に努めます。

マニュアルの策定と教育・周知

カスタマーハラスメントへの具体的な対応方法等を定めたマニュアルを整備し、全従業員（管理監督者を含む）に対して、適切に対応できるよう周知します。特に、障害のある従業員が安心して声を上げやすい環境づくりを徹底します。

自社従業員への啓発

従業員自身も、親会社や取引先等に対して適切なコミュニケーションを心がけ、ハラスメントの加害者とならないよう周知徹底を行います。

2026 年 10 月

代表取締役社長