

令和8年10月1日

ハラスメント防止に関する会社方針

株式会社 オオケン
代表取締役社長 大中幹夫

1. 基本方針

株式会社オオケンは、すべての役員および従業員が互いの人格と尊厳を尊重し、安全で健康的に働ける職場環境を実現するため、あらゆるハラスメントを許しません。

また、顧客、取引先、委託先、求職者その他の関係者からの不当な要求や迷惑行為から従業員を守ります。

当社は、ハラスメントの未然防止に努めるとともに、問題が発生した場合には、被害を受けた従業員の安全と就業環境を最優先に、迅速かつ適切に対応します。

なお、顧客等からの正当な意見、苦情、問い合わせまたは改善要望を一律にカスタマーハラスメントと扱うことはせず、内容、目的、態様および従業員への影響を踏まえて、適切に判断します。

2. 適用範囲

本方針は、当社の次の者に適用します。

- ・役員
- ・正社員、嘱託社員、期間雇用社員、定時社員、アルバイトその他の従業員
- ・派遣労働者、出向者、業務委託先の従業者等、当社の業務に関係する者
- ・採用選考に応募する者その他の求職者

本方針は、当社の職場内に限らず、出張先、取引先、顧客先、オンライン上の業務環境、懇親会その他、業務との関連性が認められる場所または場面にも適用します。

3. ハラスメントの定義

3-1. パワーハラスメント

職場におけるパワーハラスメントとは、職務上の優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害するものをいいます。

典型的には、次のような行為が該当します。ただし、これらに限られません。

- ・暴行、傷害等の身体的な攻撃
- ・脅迫、侮辱、名誉毀損、ひどい暴言等の精神的な攻撃
- ・隔離、仲間外し、無視等、人間関係からの切り離し

- ・業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことを強制する過大な要求
- ・合理性なく著しく程度の低い仕事を命じることや、仕事を与えないこと
- ・私生活や個人情報に過度に立ち入ること

業務上必要な指示、指導、注意、評価または改善要求であっても、その目的、手段、態様および継続性等によっては、パワーハラスメントに該当する場合があります。

3-2. セクシュアルハラスメント

セクシュアルハラスメントとは、職場における性的な言動により、従業員が不利益を受け、または就業環境を害されることをいいます。

次のような行為を禁止します。

- ・性的な冗談、からかい、質問または発言
- ・身体への不必要な接触
- ・交際、性的関係または容姿に関する執拗な要求
- ・性的な画像、動画、メッセージ等の送付または掲示
- ・性的な言動を拒否したことを理由とする不利益な取扱い
- ・採用、評価、配置、契約更新等を条件とした性的な要求
- ・採用面接、会社説明会、インターンシップその他の採用活動における求職者等への性的な言動

同性に対する行為、性自認または性的指向に関する言動、本人の意図にかかわらず相手を不快にさせる言動も含まれます。

3-3. 妊娠・出産、育児・介護休業等に関するハラスメント

妊娠、出産、育児休業、介護休業その他の制度の利用等に関する言動により、従業員の就業環境を害する行為を禁止します。

例えば、次のような行為をいいます。

- ・妊娠、出産または育児・介護に関する制度利用を理由とする嫌がらせ
- ・制度の利用を妨げる言動
- ・制度を利用したことを理由とする解雇、降格、減給、契約更新拒否その他の不利益な取扱い
- ・「迷惑だ」「辞めるべきだ」など、妊娠、出産または制度利用を否定する言動

3-4. カスタマーハラスメント

カスタマーハラスメントとは、顧客等の言動のうち、当社の業務の性質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、そのことにより従業員の就業環境が害されるものをいいます。

ここでいう顧客等には、顧客、取引先、施設利用者、購入者、応募者、当社の業務に関係する者その他の第三者を含みます。

次のような行為を、カスタマーハラスメントに該当し得る行為として禁止または制限します。

内容が不相当な要求

- ・ 契約内容またはサービスの範囲を著しく超える要求
- ・ 合理的な理由のない金銭、補償、返金または特別待遇の要求
- ・ 対応できないサービスや、実現不可能な納期等の要求
- ・ 正当な理由のない担当者の交代、謝罪文、処分等の要求

手段や態様が不相当な行為

- ・ 暴行、脅迫、威嚇、恫喝または大声による威圧
- ・ 人格を否定する発言、侮辱、差別的発言またはひどい暴言
- ・ 長時間または同じ内容を繰り返す執拗な要求
- ・ 従業員を拘束し、帰宅や業務への復帰を妨げる行為
- ・ 土下座その他、従業員に過度な謝罪を強要する行為
- ・ 従業員の氏名、住所、顔写真等を無断で公開する行為
- ・ SNS 等への投稿を示唆して脅す行為
- ・ 録音、撮影、メール等を利用して従業員を追及し続ける行為
- ・ 性的な言動、身体接触または交際の要求
- ・ 正当な理由なく、従業員個人への連絡や訪問を繰り返す行為

正当な苦情や改善要望であっても、暴力、脅迫、侮辱、長時間の拘束その他の不相当な手段・態様を伴う場合は、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

4. 基本姿勢

当社は、次の姿勢でハラスメントに対応します。

- ・ ハラスメントを行わない、許さないという方針を明確にします。
- ・ 相談者および被害を申し出た者の安全確保を優先します。
- ・ 相談や申告を理由とする不利益な取扱いを禁止します。
- ・ 相談者、行為者、関係者のプライバシーを保護します。
- ・ 事実関係を迅速かつ正確に確認します。
- ・ 被害者および行為者に対して、公正かつ適切な措置を講じます。
- ・ 問題の背景や組織上の原因を確認し、再発防止に取り組みます。
- ・ 顧客等からの不当な要求に対しては、従業員を組織として守ります。

5. 相談窓口

当社は、ハラスメントに関する相談および苦情を受け付ける相談窓口を設置します。

相談窓口

受付時間 : 電話 平日 8:30～17:00

経営管理部 (TEL) 082-263-0022

F M事業部 (TEL) 082-263-0490

クレンリネス事業部 (TEL) 082-263-0491

セキュリティ事業部 (TEL) 082-263-0025

P P P 事業部 (TEL) 082-263-0013

東京支店 (TEL) 03-3403-0405

相談は、被害を受けた本人に限らず、目撃者、同僚、管理職その他の関係者からも受け付けます。

相談方法は、対面、電話、電子メールその他の方法とし、匿名での相談にも可能な範囲で対応します。

相談窓口の担当者は、相談者の心身の状態および意向に配慮しながら、必要な情報を確認し、適切な対応につなげます。

6. 相談後の対応

相談または申告を受けた場合、当社は次の手順を基本として対応します。

6-1. 初期対応

- ・相談者の安全および就業環境を確認します。
- ・被害の拡大を防ぐため、必要に応じて担当者変更、席・勤務場所の変更、相手方との接触制限等を行います。
- ・医療機関、産業医、外部専門機関その他の支援先の利用を案内します。
- ・カスタマーハラスメントの場合は、従業員を顧客等への対応から外すことがあります。

6-2. 事実確認

- ・相談者、行為者および関係者から、個別に事情を聴取します。
- ・電子メール、録音、録画、メッセージ、業務記録その他の資料を確認します。
- ・相談者の意向を確認し、必要な範囲で調査を行います。
- ・調査に協力した者に対して、不利益な取扱いを行いません。

6-3. 問題解決および措置

事実確認の結果に基づき、就業環境の回復、被害者への配慮、行為者への指導・処分、配置変更その他の必要な措置を講じます。

行為者に対しては、就業規則その他の社内規程に基づき、譴責、減給、出勤停止、降格、配置転換、諭旨退職、懲戒解雇その他の処分を行うことがあります。

顧客、取引先その他の社外関係者によるカスタマーハラスメントについては、次の対応を行うことがあります。

- ・複数名での対応
- ・管理職または専門部署への引継ぎ
- ・対応時間、回数または方法の制限
- ・電話、訪問、オンライン対応等の中止
- ・取引またはサービス提供の停止・契約解除の検討
- ・警察、顧問弁護士、顧問社会保険労務士、その他の外部機関への相談または通報

6-4. 再発防止

問題の解決後も、必要に応じて次の措置を講じます。

- ・関係者への再教育
- ・業務手順、接客方法または職場体制の見直し
- ・管理職によるフォローアップ
- ・顧客対応ルールの明確化
- ・相談事例を踏まえた研修および周知
- ・同様の事案が発生していないかの確認

7. 相談者等の保護

当社は、相談者、被害を申し出た者、行為者および調査協力者のプライバシーを保護します。相談、申告、事実確認への協力または行政機関・外部機関への相談を理由として、解雇、降格、減給、配置上の不利益、契約更新拒否、嫌がらせその他の不利益な取扱いを行いません。また、相談したことや調査に協力したことを理由として、周囲の者が嫌がらせや不利益な取扱いを行うことも禁止します。

8. 管理職の責務

管理職は、ハラスメントの防止および早期発見に努め、問題を認識した場合は、放置せず、速やかに相談窓口または所管部署へ報告しなければなりません。

管理職は、次の事項を実施します。

- ・自らハラスメントを行わないこと
- ・部下の言動および職場環境に注意を払うこと

- ・相談を受けた場合に秘密を守り、適切に取り次ぐこと
- ・被害の拡大や相談者への不利益を防止すること
- ・カスタマーハラスメント発生時に、従業員を一人で対応させないこと
- ・業務上必要な指導と人格を否定する言動を明確に区別すること

管理職がハラスメントを放置した場合や、相談を握りつぶした場合も、社内規程に基づく措置の対象となることがあります。

9. 教育・研修および周知

当社は、ハラスメントを防止するため、役員、管理職および従業員に対して、定期的に研修および周知を行います。

研修内容には、次の事項を含めます。

- ・ハラスメントの定義および具体例
- ・相談窓口の利用方法
- ・相談を受けた場合の対応方法
- ・プライバシー保護および不利益取扱いの禁止
- ・顧客等からの不当な要求への対応方法
- ・緊急時の安全確保、警察への通報および外部機関との連携
- ・求職者等に対するセクシュアルハラスメントの防止

本方針および相談窓口は、社内イントラネット、就業規則、掲示、研修資料その他の方法により、従業員に周知します。

10. カスタマーハラスメントへの対応ルール

当社は、従業員に対して、顧客等からの苦情や要望に誠実に対応することを求めます。一方で、従業員が暴力、脅迫、侮辱、性的な言動、長時間拘束その他の不当な行為を受けることを容認しません。

従業員は、次のような場合には、無理に一人で対応せず、上司または担当部署へ報告します。

- ・大声、威嚇、脅迫等により身の危険を感じる場合
- ・同じ要求が繰り返され、通常の対応で解決できない場合
- ・長時間拘束され、業務に支障が生じている場合
- ・個人情報の開示や個人への連絡を要求された場合
- ・性的な言動、身体接触または交際を要求された場合
- ・SNS への投稿や口コミを利用して脅された場合
- ・暴力、器物損壊または犯罪行為のおそれがある場合

緊急性がある場合は、従業員の安全確保を最優先とし、対応の中止、退避、警察への通報その他の措置を講じます。

11. 事業者間の協力

当社は、取引先、委託先、派遣元その他の関係会社との間でハラスメントが発生した場合、必要に応じて相互に連携し、事実確認および被害者の保護に努めます。

当社の役員または従業員が、取引先、委託先、派遣労働者、求職者その他の関係者に対してハラスメントを行うことも禁止します。

12. 見直し

当社は、法令、指針、社会情勢および社内で発生した事案を踏まえ、本方針および関連する社内規程を定期的に見直します。

附則

本方針は、令和 8 年 10 月 1 日から施行します。