

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当社は、誠実かつ堅実なものづくりを通して、「安心して豊かな社会環境づくりに貢献する」ことを使命（ミッション）としています。

お客様、お取引先、近隣住民の皆様、その他事業関係者（以下「お客様等」といいます。）の信頼に応え、品質の高いものづくり・サービスを提供するためには、役員および職員、契約社員、派遣従業員（以下「従業員等」といいます。）の人権が尊重された安心・安全な就業環境の確保が重要と考えています。

当社では、お客様等から従業員等に対して社会通念を超えた言動があった場合の対応に対して、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様等から従業員等に対して行われる言動であって、社会通念上許容される範囲を超えたものにより、従業員等の就業環境が害されるもの」とします。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・そもそも要求に理由がないまたは工事・サービスと全く関係のない要求
- ・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難なまたは対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、お客様等の言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、従業員等一人ひとりを守るため、組織として毅然とした対応を行います。

また、悪質と判断した場合には、必要に応じて警察や弁護士等と連携し、厳正に対応します。

4. 当社における対応

(1) カスタマーハラスメントに関する相談対応において、関係部署との連携を強化し、対応体制を整備します。

(2) カスタマーハラスメントの発生に備え、従業員等に対し教育・研修を実施します。

(3) カスタマーハラスメントに関する相談を行った従業員等のプライバシーを保護するとともに、相談を理由に不利益な取り扱いがなされないよう周知・啓発します。