

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、「社員の人間成長と福祉を増進する」という経営理念及び「安全第一、技術と信用、誠実と努力、経営の健全」という社是のもと、お客様、取引先、地域社会をはじめとするみなさまの信頼に応えるべく、誠実な事業活動に努めております。

当社は、みなさまからのご意見、ご要望、苦情等を真摯に受け止め、誠意をもって対応してまいります。一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動により、当社の役職員等の就業環境が害されることを防止するため、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様、取引先、協力会社、近隣住民その他当社の事業に関係する方からの要求または言動のうち、その内容または手段・態様が社会通念上相当な範囲を超えるものであって、当社の役員、従業員、派遣社員その他当社の業務に従事する者の就業環境を害するものをいいます。

3. 対象となる行為例

カスタマーハラスメントに該当し得る行為には、例えば次のようなものがあります。

- ・ 暴行、傷害その他の身体的な攻撃
- ・ 脅迫、暴言、侮辱、名誉毀損、威圧的な言動その他の精神的な攻撃
- ・ 土下座その他過度な謝罪の要求
- ・ 正当な理由のない長時間の拘束、居座り、不退去、執拗な電話・メール・面談要求
- ・ 同一または類似の要求を正当な理由なく繰り返す行為
- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ 役職員等個人への攻撃、人格否定、私生活への干渉
- ・ 役職員等の個人情報等を SNS 等へ投稿・拡散する行為
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応、金銭補償、値引き、無償対応その他不当または過剰な要求

※上記は例示であり、これらに限るものではありません。

4. 当社の対応

当社は、カスタマーハラスメントに対して、役職員等を一人に対応させることなく、組織として適切に対応します。

カスタマーハラスメントに該当し得る事案が発生した場合には、事実関係を確認し、被害を受けた役職員等への配慮、再発防止その他必要な措置を講じます。また、悪質な事案については、警察、弁護士その他外部専門家と連携し、厳正に対応します。

当社は、相談窓口の設置、教育・研修の実施、相談者等のプライバシー保護、相談等を理由とする不利益取扱いの禁止など、必要な体制を整備します。

2026 年 9 月 15 日

代表取締役社長 三宅啓一