

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、事業活動に関わる全てのステークホルダー（以下、「お客様等」とします）からの意見・要望を真摯に受け止め、品質の高いものづくりによって社会に価値ある貢献を続けられるよう努めています。そのためには、すべての社員が安全で健全な職場環境のもとで働くことが、良質な施工と安全な工事の提供の前提であると考えます。

万一、お客様等から当社社員に対し、社会通念上不相当な要求や言動があったような場合を想定し、対応についての基本方針を定めました。

1. 対象となる行為の例

- ・ 暴行・脅迫、威嚇的な言動や大声での怒鳴りつけ
- ・ 人格を否定する発言や、必要以上に長時間にわたる執拗な叱責
- ・ 繰り返しの電話・来訪による業務妨害や、現場事務所への長時間の居座り
- ・ 社会通念上相当とはいえない過大な値引き・無償対応の要求、不当な土下座や過剰な謝罪要求
- ・ インターネットや近隣への風評拡散の示唆など、名誉・プライバシーを侵害する行為

2. カスタマーハラスメントに関する当社の取組

- ・ 相談窓口を設置し、対応体制と対応方法を整備の上、組織的に対応します。
- ・ 発生した場合、事実であるかを確かな証拠、証言に基づいて確認します。
- ・ 被害に遭った社員等に対する配慮やケアを適切に行い、再発防止に取り組みます。
- ・ 相談者のプライバシーを保護するための必要な措置を講じるとともに、相談を理由に不利益な取扱いがなされないことがないよう周知します。

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

- ・ カスタマーハラスメントと判断される言動等が認められた場合は、誠意を持ちつつも社員等を守るため、会社として毅然とした対応をとります。
- ・ 悪質な事案に対しては、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置も含め厳格に対応します。