

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、「高める、つくる、そして、支える。」というグループビジョンに基づき、“社会から求められる建設サービス業の担い手”として、社業の発展に取り組んでおります。

そのなかで、お客様との信頼関係を大切にし、ご期待にお応えするために真摯に向き合っておりましました。お客様と良好・健全な関係を築いていくとともに、役職員に限らず、事業に関わるすべての人の人権を尊重し、安心安全な職場環境を確保し事業継続・発展を遂げなければならないと考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

本方針に基づき、カスタマーハラスメントに該当する行為に関しましては、役職員を守るため、組織的に対応するとともに、これまで以上に当社及び役職員は事業活動において、コンプライアンスを遵守し、より一層全てのステークホルダーの皆様と良好で健全な関係の構築に努めて参ります。

※ 本方針は厚生労働省『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』に準拠しています。

■ カスタマーハラスメントの定義 ■

お客様からのクレーム・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、労働者の就業環境が害されるもの。

■ 対 象 事 例 ■

※以下の記載は例示であり、これらに限定されるものではありません。

お客様の要求の内容が妥当性を欠く場合

当社の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
要求内容が、当社の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

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・侮辱等)	拘束的な言動 (不退去・監禁)
土下座の要求	継続・執拗的な言動	威圧的な言動
差別的な言動	性的な言動	その他違法・不当行為

■ カスタマーハラスメントに対する当社の行動指針 ■

当社は、カスタマーハラスメントに組織的に対応するため、以下の施策を実施してまいります。

- 役職員の相談受付・適切な対応をするための体制整備
- 役職員への配慮措置(安全の確保・精神面への配慮)
- 役職員への教育(顧客対応マニュアルの作成・研修の実施等)
- 再発防止の取組
- 外部専門家(警察・弁護士等)との連携・対応・法的措置
- 当社の役職員によるカスタマーハラスメント防止及び処分方針の策定

■ お客様を含めた全てのステークホルダーの皆様へのお願い ■

万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解・ご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

同時に、当社役職員がカスタマーハラスメントを行うことのないよう、教育・研修に取り組んでまいります。