

■当社が考える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、従業員の職場環境が害されるもの。

■対象となる行為

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な執拗な言動
- ・拘束的な言動
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・SNSやインターネット上へ当社に不利益になる虚偽の投稿(文章、写真、音声、映像の公開)
- ・無許可で当社施設内や作業所及び工事現場へ立ち入る行為
- ・難癖をつけて現場調査費や工事代金を期限内に支払わない行為
- ・契約内容を超えた過剰な要求
- ・音信不通による請求代金の未払い

■カスタマーハラスメントに対する当社の対応

<社内対応>

- ・相談窓口を設置し、対応体制と対応方法を整備し、組織的に対応します。
- ・カスタマーハラスメントに関する知識及び対応方法の研修を行います。
- ・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。
- ・被害にあった従業員に対する配慮やケアを適正に行い、再発防止に取り組みます。

<社外対応>

- ・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、従業員を守るため、毅然とした対応を組織的にを行います。
- ・当社が加盟する同業他社で構成される各組合に該当行為を全て共有します。
- ・SNSやインターネット上への当該の書き込みについては情報開示請求を行います。
- ・悪質な場合、警察や当社顧問弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置等も含め適正に対応します。

当社はお客様と対等な立場であると考え、日頃からお取り引きいただいております。

万が一お客様から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、いかなる理由であれ当基本方針に沿って対応しますのでご理解をお願いします。

※ このカスタマーハラスメントに対する行動指針は、厚生労働省が発表したカスタマーハラスメント対策企業マニュアルを参考に作成しました。