

伊藤組土建株式会社 カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

当社は、全役職員の人権を尊重し、一人ひとりが持つ能力を最大限発揮できる安全で働きやすい職場環境を確保することが、企業の重要な責務であるとともに、事業活動を通じ社会に貢献するための基盤であると考え、万一お客様等から社会通念を超えた要求・言動があった場合の基本方針を定めました。

当社は、役職員の人格を否定し尊厳を傷つける言動に対して毅然とした態度で対応し、健全な職場環境を確保しつつ、お客様等との健全な関係の維持に努めてまいります。

※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

「お客様等からの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても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り、当社役職員の就業環境が害されるもの」とします。

お客様等の要求の内容に妥当性を欠く場合の例

- 当社の提供するサービス・成果物等に契約不適合・過失が見られない場合
- 要求の内容が、当社の提供するサービス・成果物等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の例

要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- 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・執拗な言動
- 拘束的な言動
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 役職員個人への攻撃・要求

要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- 商品の交換の要求
- 金銭補償の要求
- 合理的理由のない謝罪の要求

※上記は例示であり、これらに限るものではありません。

当社の対応

社内対応

1. カスタマーハラスメントに関する社内規程を制定し、対応体制を整備します。
2. カスタマーハラスメントが発生した場合、事実関係を正確に把握し、速やかに必要な対応を組織的に講じます。
3. より適切な対応のため、顧問弁護士等の外部専門家と連携し対策を講じます。
4. カスタマーハラスメントの被害にあった当社役職員に対する配慮を適切に行います。
5. 同種の行為が再発することを防ぐために、取組の見直しや改善を行います。
6. 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り扱いがなされることのないよう周知します。

社外対応

1. カスタマーハラスメントに該当する事案が生じた場合、合理的な解決に向けた対応を行い、より良い関係の構築に努めます。
2. 役職員の人権を尊重するため、社会通念上不相当な要求や言動に対しては、毅然とした態度で対応します。

2024年12月

代表取締役社長 大谷 正則