

関東建設マネジメント株式会社「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

令和8年10月1日

1. はじめに

当社は、「技術とサービスをもって誠実に事にあたり、地域社会並びに国土の発展に貢献する」という理念の下、社会に対する大きな責任を果たすべく、日々の業務に励んでいます。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、社員等の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、社員等の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念上許容される範囲を超える言動は、社員等の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

社員等の安全な就業環境を確保することで、社員等が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、関東建設マネジメント株式会社における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。なお、当社は、お客様からの正当なご意見、ご要望及びご指摘については真摯に受け止め、サービスの向上につなげてまいります。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社においては、ハラスメント防止に関する規程第2条第1項第5号により、「カスタマーハラスメントとは、職場において行われる顧客等（会社の商品・サービスの利用者や取引先のほか、発注者、関係機関、近隣住民、今後取引する可能性がある者その他会社の業務に関連して対応が必要となる者をいう。）の言動であって、社員等が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、社員等の就業環境が害されるものであり、すべての要素を満たすものをいう。」と定義しています。

「社会通念上許容される範囲を超えた言動」とは、以下のような行為を指します。

なお、以下は代表的な例であり、これらに限られるものではありません。カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、様々な要素（当該言動の目的、当該言動を受けた社員等の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、社員等の属性や心身の状況、当該言動の行為者とされる者との関係性その他の個別事情）を総合的に勘案し、社会通念に照らして判断します。

【社会通念上許容される範囲を超えた言動の例】

- ・ 暴力行為
- ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・ 威嚇・脅迫
- ・ 社員等の人格の否定・差別的な発言
- ・ 土下座の要求
- ・ 長時間の拘束
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・ 会社や社員等の信用を毀損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿又はライブ配信する行為
- ・ 社員等や施設内を無断で撮影・録画・録音する行為
- ・ 同一内容の電話・メールを執拗に繰り返す行為
- ・ 社員等へのセクシュアルハラスメント、SOGIハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

3. カスタマーハラスメントへの対応

- ・当社は、カスタマーハラスメントに対して毅然と対応し、社員等の安全及び就業環境の確保を最優先とします。カスタマーハラスメントを受けた場合、社員等のケアを最優先します。
- ・当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以後のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・社員等に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・社員等が安心して相談できる相談体制を整備するとともに、必要に応じて警察・弁護士等の外部専門機関と連携します。