

カスタマーハラスメントに対する基本方針について

カスタマーハラスメント対応基本方針

株式会社丸亀工務はすべてのお客様に信頼と安全を提供することを目指す企業として、従業員一同取り組んでいます。そのためにお客様や地域の皆さまの声に耳を傾け、喜びや満足を提供していくことで、お客様の期待に答えていこうと全従業員が同じ志を持っています。商品やサービスに対して改善を求める正当な声がある一方で、過剰な要求を行なうことや、不当な言いがかりをつける 悪質な言動もあるのが事実です。その結果、従業員の就業環境が害される事案が発生しています。当社としてはお客様に誠意を持った対応を行いながらも、これらの行為から従業員を守り、安心して働ける職場環境を確保していくために、毅然とした態度で対応していきます。もしお客様からこれらの行為を受けた際は、従業員が上長に相談することを推奨しており組織的に対応します。これらの内容について「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

カスタマーハラスメントの定義

お客様からの要求や主張のうち、これら要求や主張が妥当性を欠くものや、その要求や主張を 実現するための手段や態様が社会通念上不相当なものである場合など、当社従業員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。

対象となる行為

(妥当性を欠くもの)

- ・企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係ない場合

(社会通念上不相当なもの)

- ① 要求内容の妥当性に関わらず不相当の可能性が高いもの
 - ・身体的攻撃（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（不退去、居眠り、監禁）
 - ・差別的な言動 ・性的な言動
 - ・従業員個人への攻撃、要求
- ② 要求内容の妥当性に照らして不当とされる場合があるもの
 - ・商品交換の要求
 - ・金銭保証の要求
 - ・謝罪の要求（土下座を除く）

カスタマーハラスメントへの対応

(社内に向けた対応)

- ・従業員の相談窓口を設置します。
- ・知識や対応方法について教育や研修を実施します。
- ・事象が発生した場合は正確に状況を把握したうえで、速やかに適切な対応を講じます。
- ・被害があった従業員に対する配慮・対応に努めます。

(社外に向けた対応)

- ・合理的な解決に向けて良い関係性を築くことを念頭に対応していきます。
- ・悪質と認められた事象については、毅然とした対応を行いつつも、警察や弁護士、役所 などの外部機関と連携して組織的に対応を行います。

令和8年8月26日

株式会社丸亀工務

代表取締役 古藤 義之