

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

## 1. 基本的な考え方

当社は、業務を通じて官公庁・民間発注者・元請施工業者・物件オーナー・近隣住民・協力会社・資材業者など、多くの皆様と関わりながら事業活動を行っております。

当社は、これらの皆様から寄せられるご意見・ご要望・苦情等を、事業活動の改善につながる重要な声として真摯に受け止め、誠実かつ適切に対応することを基本とします。

一方で、従業員に対する人格を否定する言動・暴言・脅迫・過度な要求・長時間にわたる拘束・その他社会通念上相当な範囲を超える言動等により、従業員の人格や尊厳が傷つけられたり、就業環境が害されたりすることは、容認できるものではありません。

当社は、従業員が安心して業務に取り組むことができる職場環境を確保するとともに、皆様との良好な関係を維持し、健全な業務活動を継続していきます。

## 2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、カスタマーハラスメントを、顧客等からの言動のうち、その要求内容に妥当性がないもの、または要求内容が妥当であっても、その実現のための手段・態様が社会通念上不相当なものにより、従業員の就業環境が害されるものと捉えます。

なお、正当なご意見・ご指摘・苦情・要望等については、カスタマーハラスメントとは区別し、適切に対応します。

## 3. 対象となる相手方

本方針における「顧客等」には、当社の事業活動に関係する以下の方々を含みます。

- ・官公庁、民間発注者、元請け施工業者等の顧客
- ・地権者、建物所有者等の物件オーナー
- ・工事現場や事業所周辺の近隣住民
- ・協力会社、資材業者等の取引先
- ・その他、当社の事業活動に関係する方

## 4. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

当社は、以下のような行為をカスタマーハラスメントに該当し得るものとして認識します。

- ・暴力、威嚇、脅迫、恫喝等の身体または生命に危害を及ぼす恐れのある行為
- ・大声で怒鳴る、侮辱する、人格を否定する等の言動
- ・土下座等、社会通念上相当とは言えない謝罪の要求
- ・正当な理由のない長時間の拘束や繰り返しの要求
- ・契約、工事範囲等を著しく超える過剰な要求
- ・正当な理由のない無償対応、特別対応の要求
- ・従業員個人への執拗な連絡、訪問、つきまとい等
- ・SNSやインターネットへの投稿等をほのめかした不当な要求
- ・従業員の名誉や信用を傷つける行為
- ・その他、従業員の就業環境を害する社会通念上不相当な言動

なお、実際の該当性については、要求内容の妥当性、言動の態様、頻度、継続時間、従業員への影響等を総合的に判断します。

## 5. 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該当すると判断した場合、従業員を一人で対応させることなく、上長・責任者・関係部署等が連携して対応します。

また、必要に応じて、対応の中止、相手方との接触方法の変更、複数名での対応、専門機関への相談その他必要な措置を講じます。

暴力、脅迫、その他犯罪行為に該当する可能性がある場合には、警察やその他の関係機関への相談・通報を行う等、適切に対応します。

## 6. 従業員への対応

当社はカスタマーハラスメントを受けた従業員の心身の安全と健康を最優先に考えます。

従業員がカスタマーハラスメントを受けた場合に、一人で抱え込むことなく相談・報告できる体制を整備するとともに、相談したことや被害を申し出たことを理由として不利益な取り扱いを受けることが無いよう配慮します。

また、必要に応じて、被害を受けた従業員へのケアや職場環境の改善、再発防止等の措置を講じます。

## 7. 従業員への教育・周知

当社は、カスタマーハラスメントに関する正しい知識と対応方法を従業員に周知し、適切な初期対応、上司等への報告・相談、記録の方法等について必要な教育を行います。

また、従業員自身が顧客等に対して不適切な言動を行うことがないように、相手方の人格・尊厳を尊重した適切なコミュニケーションについても教育・周知を行います。

## 8. 正当なご意見・苦情への対応

当社は、カスタマーハラスメント対策を理由として、正当なご意見・ご指摘・苦情・要望等を一律に拒否するものではありません。

工事の品質・安全・騒音・振動・作業時間・施工方法・契約内容その他当社の事業活動に関するご意見等については、真摯に耳を傾け、事実確認を行った上で、適切かつ誠実に対応します。

当社は、正当なご意見と不当な要求を適切に区別し、関係者との信頼関係を大切にしながら事業活動を行います。

## 9. 基本方針の運用・見直し

当社は、本方針に基づくカスタマーハラスメント対策の実施状況や発生事例等を踏まえ、必要に応じて本方針・対応方法・教育内容等を見直し、継続的な改善に努めます。

制定日：2026年10月1日  
東和通信システム株式会社