

カスタマーハラスメントに対する行動指針

1. 目的

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・資材業者等、多くの皆様と関わりながら事業活動を行っています。

当社は、これらの関係者との信頼関係を大切にし、相互の人格と尊厳を尊重とした良好なコミュニケーションを通じて、安全で円滑な事業活動を行うことを目指します。

本行動指針は、当社のカスタマーハラスメントに対する考え方と、関係者との適切な関係を構築するための基本的な行動姿勢を示すものです。

2. 基本姿勢

当社は、皆様から寄せられるご意見・ご要望・ご指摘・苦情等を、業務品質やサービスの向上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します。

一方で、従業員に対する暴力・脅迫・暴言・侮辱・人格を否定する言動・過度な要求・長時間にわたる拘束等、社会通念上相当な範囲を超える行為については、カスタマーハラスメントとして適切に対応し、従業員の安全と尊厳を守ります。

3. 関係者との相互尊重

当社は、顧客・物件オーナー・近隣住民・取引業者・従業員その他すべての関係者が、互いの立場や人格を尊重することが、健全な事業活動の地盤であると考えます。

当社の従業員もまた、関係者の人格や尊厳を尊重し、誠実で礼節ある対応を行います。

カスタマーハラスメントへの対応を理由として、相手方に対する不適切な言動や一方的な対応を行うことがないよう努めます。

4. 正当なご意見・ご要望への対応

当社は、正当なご意見・ご要望・ご指摘・苦情等をカスタマーハラスメントと一律に判断することはありません。

工事の品質・安全・騒音・振動・作業時間・通行・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、事実を確認し、必要な改善を検討するなど、誠実に対応します。

特に工事現場周辺の皆様から寄せられるご意見については、工事が地域の皆様の生活環境に影響を及ぼす可能性があることを十分に認識し、適切な説明と配慮に努めます。

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、従業員個人に対応を委ねることなく、組織として適切に対応します。

また、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、警察その他の関係機関と連携し、適切に対応します。

6. 従業員の安全と尊厳の確保

当社は、カスタマーハラスメントを受けた従業員の安全・健康および人格・尊厳を守ることを重要な経営課題の一つとして捉えています。

従業員がカスタマーハラスメントに関する相談や報告を安心して行える体制を整備するとともに、相談・報告を行ったことを理由として不利益な取り扱いを受けることがないように適切に対応します。

また、必要に応じて、被害を受けた従業員への配慮・職場環境の改善および再発防止に取り組みます。

7. 取引先との健全な関係

当社は、協力会社・資材業者その他の取引先との関係においても、相互の人格と尊厳を尊重し、公正かつ適切な取引を行います。

当社の立場や優越的な関係を利用して、不当な要求・威圧的な言動・契約内容を逸脱した一方的な要求等を行うことがないように、従業員への教育・周知を行います。

また、取引先から当社の従業員に対して不適切な言動があった場合についても、必要に応じて適切に対応します。

8. 継続的な改善

当社は、カスタマーハラスメントに関する相談・対応事例等を踏まえ、対応体制・従業員教育・業務運用等を継続的に見直し、改善します。

また、カスタマーハラスメントの防止だけを目的とするのではなく、関係者との相互理解と信頼関係の構築を通じて、より良いサービスと施工品質の提供に努めます。

9. 皆様へのお願い

当社は、皆様からの率直なご意見・ご要望・ご指摘を大切にしています。

当社のサービスや工事等についてお気づきの点がございましたら、担当者または当社所定の窓口までお知らせください。

一方、従業員の人格や尊厳を傷つける言動・暴力・脅迫・侮辱等、社会通念上相当な範囲を超える行為については、適切な対応を講じる場合があります。

皆様との良好な信頼関係を築き、安心・安全な事業活動を継続するためにも、相互に人格と尊厳を尊重したコミュニケーションへのご理解とご協力をお願いいたします。

制定日：2026年10月1日
東和通信システム株式会社