

株式会社 河崎組 「カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当社は、『“人と自然のHARMONY”をテーマに調和を重んじて事業を展開し、自由な風土の中、高い柔軟性を持った人材を育成し、社員の成長とともに持続的に成長する会社となることで地域社会へ貢献する』ことを企業理念としています。

この理念のもと、お客様、お取引様をはじめ、地域の皆様との信頼関係を何よりも大切にし、ご意見やご要望には誠実かつ真摯に対応するとともに、安全で品質の高いサービスの提供に努めています。

また、企業理念を実現するためには、社員一人ひとりが安心して働き、その能力を十分に発揮できる職場環境を維持することが大切であると考えています。

一方で、社員の人権や就業環境に影響を及ぼす恐れがある、社会通念に照らして著しく不当な要求や言動については、組織として適切に対応する必要があると考えています。

このような考えのもと、お客様との信頼関係を大切にし、社員が安心して働ける職場環境を維持するとともに、地域社会から信頼される企業であり続けるために、「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。

2. 当社におけるカスタマー・ハラスメントの定義

当社では、カスタマー・ハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴力行為
- ・暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・威嚇・脅迫
- ・従業員の人格の否定・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
- ・会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・従業員へのセクシャルハラスメント、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（社内）

- ・カスタマー・ハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- ・従業員に対して、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。
- ・カスタマー・ハラスメントに関する相談窓口の設置（総務部）や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマー・ハラスメントへの対応（社外）

- ・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、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、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。