

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本姿勢

- * 私たち大高建設株式会社は、安全で高品質な事業サービスの提供を常に心がけております。私たちは、お客様からのご意見・ご指摘には真摯に耳を傾け、至らない点を謙虚に受け止め、改善に向けた努力を重ねてまいります。
- * その一方、当社社員・スタッフへ一部のお客様から悪質な言動やクレームが発生することがあります。こうしたカスタマーハラスメントは当該社員・スタッフの就業環境を著しく害するだけでなく、他のお客様へのサービス提供における妨げともなり得ることから、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした対応を行います。
- * 同時に、当社社員・スタッフが、社内も含め、取引先に対してハラスメント的な言動を行うことがないよう、社内教育を徹底いたします。

2. 定義

- 1) 当社の提供サービスに瑕疵がなく、お客様からの要求そのものに妥当性がない、
- 2) または、お客様からの要求に妥当性があっても、社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する行為により、
- 3) 当社社員・スタッフの就業環境が害される場合、カスタマーハラスメントであると判断いたします。

当社がカスタマーハラスメントと考える具体例を以下に挙げます。

行為類型	具体的言動
* 身体的、精神的な攻撃	・ 腕をつかむ、殴る、蹴る、物を投げつける等の暴力的行為 ・ セクシャルハラスメントに該当する言動 ・ 侮辱的な発言や差別的な発言等、人格否定につながる行為

* 威圧的、脅迫的な言動	・ 恫喝、罵声、暴言、土下座の要求等の言動 ・ マスコミやＳＮＳ等への暴露や反社会勢力とのつながりをほのめかした脅し
* プライバシーの侵害や、名誉棄損にあたる言動	・ 社員・スタッフのプライバシーを侵害する行為 ・ 従業員を無断で撮影、録画、録音する行為 ・ ＳＮＳ等への会社や社員の信用を棄損させる内容の投稿
* 継続的、執拗な言動	・ 要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等での連絡 ・ 何度でも同じ説明をさせるなど、業務に支障を及ぼす行為
* 拘束的な言動	・ 電話や対面での長時間の拘束 ・ 施設等からの不退去や不当な居座り
* 正当な理由のない要求	・ 正当な理由のない商品やサービス、金銭、特別扱いの要求 ・ 正当な理由のない謝罪の要求 ・ 正当な理由なく、お客様の自宅等への訪問や業務時間外の応対を求める行為 ・ 取引に際し、納期や価格に関して不当な圧力をかける行為
* その他、不適切な言動	・ 社員・スタッフを保護する観点から悪質性が高いと判断する言動

※ 上記の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

3. 取組み

(1) 社外

- 1) カスタマーハラスメントに対しては、担当者個人ではなく会社として毅然と対応し、注意・警告させていただきます。
- 2) 場合によっては、サービスの提供ができなくなる可能性があります。
- 3) 悪質な場合は、法的な対応をとることがございます。
 - ① 警察・弁護士等の外部専門家と連携し、適切な対応をいたします。
 - ② お客さま等との会話、通話を録音または記録させていただくことがあります。

(2) 社内

- 1) カスタマーハラスメントから社員・スタッフを守るため、発生時に適切な判断・対応ができるよう、対応ガイドラインを作成いたします。
- 2) 被害を受けた、または見聞きした社員・スタッフ向けに、相談／通報窓口を設定いたします。
- 3) カスタマーハラスメントに関する社内教育を行います。