

菅原組 カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

弊社は、「和」の社風、社訓に「誠実 忍耐 努力」を掲げ、地域社会の皆様が安心・安全に暮らすための社会基盤整備に対して責任と誇りを持ち、お客様の信頼に応え、質の高いサービスを提供することを心掛けています。その前提として役員・従業員（以下「従業員等」といいます。）の人権が尊重された良好な職場環境の確保が重要と考えております。

お客様の声に真摯に耳を傾ける姿勢に変わりはありませんが、万一、お客様等から従業員等に対し、社会通念上不相当な要求や従業員の人権を傷つけるような言動があったような場合を想定し、対応についての基本方針を定めました。

弊社が考えるカスタマーハラスメントの定義

お客様その他業務に関係する社外の方からの要求・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして不相当なものや、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員等の就業環境が害されるもの。

対象となる行為例

- ・身体的な攻撃（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
- ・正当な理由のない、継続的・執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・従業員の個人情報等のSNSやインターネットへの投稿（写真、音声、映像の公開）

※上記は例示であり、これに限るものではありません。

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

（社外対応）

カスタマーハラスメントに対しては、組織として適切に対応します。その際、悪質な事案に対しては、必要に応じ警察や弁護士等と連携し、厳正に対応します。

（社内対応）

カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置するなど、対応体制を整備します。

カスタマーハラスメントの発生に備え、カスタマーハラスメントに関する教育・研修を実施します。

相談者のプライバシーを保護するための必要な措置を講じるとともに、相談を理由に不利益な取り扱いがなされないことがないよう周知します。

2025年3月24日