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、お客様、発注者、取引先、協力会社その他関係者の皆様から寄せられるご意見、ご要望、 ご指摘及び苦情を、工事品質、サービス及び業務の改善につながる大切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、従業員及び協力会社の従業員等に対する暴行、暴言、脅迫、威圧的な言動、長時間の拘束、 不当又は過度な要求、人格を否定する言動等、社会通念上許容される範囲を超える行為、就業者の人格及び尊厳を傷つけ、安全で安心して働くことのできる就業環境を害するものです。

当社は、このようなカスタマーハラスメントから保護することも、事業者としての重要な責務であると考えます。

2. 会社としての方針

当社は、カスタマーハラスメントに対し、従業員個人に対応を任せることなく、会社として組織的に対応します。

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員及び協力会社の従業員等の安全確保を優先し、毅然とした態度で対応します。

暴行、脅迫、不退去、業務妨害その他法令に違反する可能性のある行為については、必要に応じて 警察、弁護士、行政機関その他の関係機関と連携し、法的措置を含めて厳正に対応します。

3. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

当社では、要求内容の妥当性に加え、要求の手段及び態様、言動の継続性、就業環境への影響そ

の他の事情を総合的に検討し、カスタマーハラスメントに該当するかを個別に判断します。

カスタマーハラスメントに該当し得る行為として、次のようなものが挙げられます。

- 暴行、傷害その他身体に対する攻撃
- 暴言、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱又は人格を否定する言動
- 大声を出す、机を叩く等の威圧的な言動
- 土下座その他社会通念上相当でない謝罪の要求
- 同一又は類似の要求、質問又は苦情等を繰り返す執拗な言動
- 長時間の電話、面談又は居座り等により従業員を拘束する行為
- 事業所又は工事現場からの退去要請に応じない行為
- 正当な理由のない金銭、物品、補償、謝罪又は従業員の処分等の要求
- 契約内容、工事内容又はサービスの範囲を著しく超える要求
- 従業員の氏名、住所、電話番号その他の個人情報を不当に要求する行為
- 従業員を無断で撮影又は録音し、これを不当な要求や圧力に利用する行為
- SNS、インターネット等を利用した従業員への誹謗中傷、個人情報の公開又は虚偽情報の発信
- 工事現場の写真、動画、設計図書、施工状況その他会社又は発注者に関する非公開情報を不当に 公開し、又は公開をほのめかして要求を行う行為
- 工事内容と関係のない私的な作業等を要求する行為
- 工事現場において危険な行為を強要する行為

- 法令、安全基準、契約又は当社の施工・安全管理上の手順に反する施工その他の行為を要求すること
- 従業員等に危険が及ぶおそれのある場所への立入り又は作業を強要する行為
- 差別的な言動、つきまといその他従業員に著しい不快感又は恐怖を与える行為
- その他、要求内容又は要求の手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、従業員等の就業環 境を害する行為 なお、上記は例示であり、カスタマーハラスメントに該当する行為は、これらに限られるものでは ありません。

4. 正当なご意見・ご要望・苦情等への対応

当社は、お客様、発注者、取引先、協力会社その他関係者の皆様から寄せられる正当なご意見、ご要望、ご指摘及び苦情については、これまでと同様に真摯に受け止め、事実関係を確認したうえで、 誠実かつ適切に対応します。

単に苦情が寄せられたこと、厳しいご意見があったこと、又は当社にとって不都合な内容が含まれていることのみをもって、カスタマーハラスメントと判断することはありません。

カスタマーハラスメントに該当するかについては、要求内容の妥当性、要求の手段及び態様、言動 の継続性、従業員等の就業環境への影響、当社の対応状況その他の事情を総合的に勘案して、慎重 かつ公正に判断します。

5. 従業員等を守るための取組

当社は、カスタマーハラスメントを防止し、従業員及び協力会社の従業員等の就業環境を守るため、 次の取組を行います。

1. カスタマーハラスメント防止規程及び対応マニュアルの整備
2. 相談窓口の設置及び従業員への周知
3. 所属長、現場責任者及び管理監督者への速やかな報告体制の整備
4. 従業員一人に対応を抱え込ませない組織的な対応体制の構築
5. カスタマーハラスメントに関する従業員への教育・研修の実施
6. 管理監督者及び相談窓口担当者に対する初動対応、事実確認及び従業員保護等に関する教育
7. 被害を受けた従業員等への必要な配慮及び心身の健康を確保するための支援
8. 相談又は報告を行った従業員に対する不利益な取扱いの禁止
9. 相談者、行為者その他関係者のプライバシー及び個人情報の保護
10. 発生事案の記録、原因及び対応内容の検証並びに再発防止
11. 協力会社及びその従業員等との情報共有及び連携
12. 悪質又は緊急性の高い事案における警察、弁護士その他関係機関との連携 また、発注者、監督員その他工事関係者から、法令、契約、安全基準又は当社の施工・安全管理上 の手順に反する指示を受けた場合、従業員は当該指示に従わず、安全を確保したうえで作業を中止又は保留し、速やかに上司又は現場責任者へ報告します。

6. お客様・発注者・取引先等の皆様へのお願い

当社は、お客様、発注者、取引先、協力会社その他関係者の皆様との信頼関係を大切にし、工事品質及びサービスの向上、安全の確保並びに適正かつ円滑な業務の遂行に努めてまいります。

その一方で、従業員及び協力会社の従業員等の人格又は尊厳を傷つけ、安全で安心して働くこと

のできる就業環境を害する行為については、会社として毅然と対応します。

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応者の変更、複数名での対応、対応時間 又は方法の制限、対応の中止、工事現場への立入りの制限その他必要な措置を講ずる場合があります。

また、暴行、脅迫、不退去、業務妨害その他特に悪質な行為については、警察、弁護士その他の関 係機関に相談し、法的措置を含めて対応する場合があります。 お客様、発注者、取引先、協力会社その他関係者の皆様におかれましても、当社のカスタマーハラ スメント防止の取組について、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日

株式会社高知丸高

代表取締役　高野一郎