

お客様各位

2026 年 4 月制定
株式会社 建設技術センター

カスタマーハラスメント及び就活等ハラスメント防止に対する基本方針について

当社は、技術水準の向上と品質を確保し、技術と信用・信頼でお客様と社会に奉仕するという経営理念の下で経営活動を行っております。お客様からの苦情や要望に誠意をもって対応を基本としつつも、当該要求を現実にするための手段、態様が社会通念上許容範囲を超えた場合を想定し、以下のような対応を行います。

ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

【カスタマーハラスメントの考え方】

カスタマーハラスメントとは、職場において行われる顧客、取引の相手方、会社の利用者その他利害関係者(顧客等)の言動であり、業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより従業員の就業環境が害されることを指します。カスタマーハラスメント行為は主に以下の通りです。

- (1) 申出・要求内容に妥当性がないもの(根拠とする事実関係や因果関係がないもの)
 - ・ 過剰要求や不当な言いがかり(過失が認められない)
 - ・ 過大な補償や謝罪の要求または曖昧な要求
- (2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容範囲を超えたもの
 - ・ 身体的攻撃(暴行・傷害)
 - ・ 精神的攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
 - ・ 威圧感言動
 - ・ 土下座の要求
 - ・ 継続的な(繰り返させる) 執拗な(しつこい)言動
 - ・ 束縛的行動(不退去、居座り、監禁)
 - ・ 差別的言動
 - ・ 性的言動
 - ・ 個人への攻撃や嫌がらせ

【就職活動等におけるハラスメントの考え方】

就活等セクシュアルハラスメントとは、就職活動中の学生やインターンシップ中の学生をはじめとする求職者に対するハラスメントであり、会社担当者が性的言動により就職活動

等を阻害する行為です。就活等パワーハラスメントは会社担当者が優越的立場を背景に、学生や応募者らに精神的・身体的苦痛を与えたり、不当な要求・威圧的対応などによって採用・就職の環境を悪化させる行為です。当該従業員が加害者であり、被害をうける者は必ず会社外の人間となることから、特有の問題や事情を踏まえ雇用管理措置として面談等を行う際のルールを定め、求職者の相談に応じられる窓口の設置と周知を徹底します。

【環境整備についての取組みについて】

当社は、お客様との信頼関係の構築とともに従業員の安全を目的として以下の取組みを実施します。

- ・基本方針の公開と周知(公式ホームページ記載・社内掲示)
- ・お客様対応の教育と研修の実施(知識と情報共有)
- ・起こった場合の事案社内共有
- ・被害にあった従業員のケアとフォロー(カスハラ)
- ・被害にあわれた求職者のケアとフォローと加害者である従業員の指導(就活等セクハラ)
- ・相談受理体制、支援体制の整備と周知
- ・危険性を感じた際や内容を正確に把握するため、電話や会話の録音をする場合あり
(適法に、解決のために必要な範囲で利用する)
- ・当該産業医、顧問弁護士及び外部専門家との連携
- ・他社の従業員に対するカスタマーハラスメントの禁止
- ・当該従業員がカスタマーハラスメント対象者若しくは求職者セクハラ加害者の場合は、相手方の対応について本人はもちろん会社としても真摯に向き合う

【発生時の対応について】

- ・必要に応じて対応者の交代や対応の中止を行います。状況次第では契約解除や取引を中止することがあります。
- ・従業員は相談窓口へ報告し、窓口担当者は事実確認を整理し、管理監督者と共に組織的に解決に向けて対処します。
- ・必要に応じて当該産業医、顧問弁護士及び外部専門家を交えながら解決を図ることがあります。
- ・ハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合には、断固たる対応を行うものとし、必要に応じては警察等関係機関との連携を図り対応します。

【再発防止対策について】

- ・カスタマーハラスメント及び就活等におけるハラスメントが実行された場合、その従業員の上長は再発防止のために原因の追究、一層の技術、サービス提供の改善に努め、日々業務が円滑に進むよう会社と共に心掛けます。