カスタマーハラスメントに対する基本方針

□はじめに

私たち本多建設株式会社ではお客様の信頼に応え、質の高いサービスや商品を提供する前提として役員・従業員（以下「従業員等」）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、万が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言動があった場合の基本方針を定めました。

□当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、要求内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても当該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、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
・正当な理由のない継続的、執拗な言動、威圧的な言動
・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、連れまわし）
・差別的、性的な言動（性別、国籍、容姿、セクシャルハラスメントに該当する行為など）
・従業員等個人への攻撃、要求、プライバシーの侵害
・SNS、インターネットでの悪質な投稿（個人情報、誹謗中傷、許可のない写真、動画、音声）
・法令等ルールに反する行為や契約外の行為の要求
・正当な理由のない過剰な金銭補償の要求、社会通念上不相当な謝罪、土下座の要求

※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

当社では、お客様の要求・言動等がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、当社従業員等を守るため、以降の対応をお断りさせていただくことがあります。また悪質と認められる場合には警察・弁護士等の外部機関への相談を含め組織として毅然と対応します。

□当社の取り組み

当社で本方針を共有し、従業員が安心して働けるよう対応体制を整備、周知するなどカスタマーハラスメントへの対応に関する各種取り組みを推進致します。

令和８年10月策定
本多建設株式会社
代表取締役　本多弘幸