

カスタマーハラスメント防止方針

1. 基本方針

当社は、お客様のご意見・ご要望に真摯に耳を傾け、商品・サービスの品質向上及び顧客満足の向上に努めています。

一方で、一部のお客様による暴言、脅迫、威嚇、不当な要求などのカスタマーハラスメントは、社員の人格及び尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境を損なう重大な問題であると認識しています。

当社は、社員の人権と安全を守るため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様からの要求・言動のうち、その内容が妥当性を欠くもの、または妥当性があっても実現のための手段・態様が社会通念上不相当であり、社員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

3. 対象となる行為例

対象となる行為には、次のようなものが含まれます。

(1) 暴力・脅迫等

- 暴行、傷害
- 脅迫、威嚇
- 恫喝
- 業務妨害行為

(2) 暴言等

- 侮辱
- 人格否定
- 差別的発言
- 大声による威圧的な言動

(3) 過剰・不当な要求

- 社会通念上過度な補償要求
- 土下座の要求
- 不合理な謝罪要求
- 社員個人への処分要求

(4) 拘束行為

- 長時間にわたる電話や居座り
- 繰り返しの過度な問い合わせ
- 同一内容の執拗な要求

(5) プライバシー侵害等

- 社員の個人情報の要求

- 無断撮影・録音
- SNS 等での誹謗中傷

(6) その他

- セクシュアルハラスメントに該当する言動
- ストーカー行為
- その他社員の安全や就業環境を害する行為

なお、上記は例示であり、これらに限られません。

4. 当社の対応

カスタマーハラスメントが確認された場合、当社は毅然とした態度で対応し、社員を保護するとともに、必要に応じて厚労省の指針に基づく以下の対応を行います。

- 対応の中止
- 面談や電話対応の終了
- 担当者の変更
- サービス提供や取引の停止
- 文書による警告
- 弁護士への相談
- 警察への通報
- その他必要な措置

5. 社員への取組み

当社は以下の取組みを推進します。

- 社内規程の整備
- 相談窓口の設置
- 社員教育・研修の実施
- 発生事案の記録・分析
- 被害社員へのメンタルヘルス支援
- 再発防止策の実施

6. お客様へのお願い

当社は、今後もお客様との信頼関係を大切にし、より良いサービスの提供に努めてまいります。

そのため、お客様におかれましても、本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。

万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、本方針に基づき適切に対応いたします。

施行日：2026年10月1日
第一コンクリート株式会社
代表取締役社長 市瀬 明宏