プラスワン株式会社

カスタマーハラスメントに対する基本方針

CUSTOMER HARASSMENT POLICY

プラスワン株式会社は、お客様やお取引先様との信頼関係を大切にし、安全で質の高いサービスの提供に努めております。

私たちは、お客様やお取引先様からいただくご意見・ご要望を真摯に受け止め、サービスや業務品質の向上につなげてまいります。

一方で、従業員の人格や尊厳を傷つける言動、不当または過度な要求等から従業員を守り、安全で安心して働くことのできる職場環境を確保することも、企業として重要な責務であると考えております。

そのため、当社では以下のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

1．カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様、お取引先様、元請・発注者、現場関係者その他当社の事業に関係する方からの要求・言動のうち、その要求内容に妥当性を欠くもの、または要求内容に妥当性がある場合であっても、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、従業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考えます。

2．カスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為

以下は一例であり、これらに限るものではありません。

- 暴行、傷害等の身体的な攻撃
- 暴言、侮辱、人格否定、差別的な発言等の精神的な攻撃
- 脅迫、威圧的な言動、大声での叱責
- 土下座等、社会通念上相当な範囲を超える謝罪の要求
- 長時間の電話、居座り、同一内容の繰り返し等による長時間の拘束
- 合理的な理由のない担当者の変更や従業員の処分・解雇等の要求
- 従業員個人への攻撃、誹謗中傷、プライバシーを侵害する行為
- 従業員や現場関係者の無断撮影・録音、または写真・映像・個人情報等を本人の許可なくSNSやインターネット上へ公開する行為
- 性的な言動、つきまとい等の行為
- 契約内容や工事範囲を著しく超えるサービス、作業、値引き等の要求
- 正当な理由のない無償での追加工事、やり直し、過度な補償等の要求
- 安全上または法令上対応できない作業の強要
- 工事現場等における安全管理上の指示に従わず、従業員に危険な作業を要求する行為
- その他、従業員の安全や就業環境を著しく害する行為

3．カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、従業員を守ることを最優先とし、組織として毅然と対応いたします。

行為の内容に応じて、対応の中止、現場からの退去のお願い、以後のお取引や工事・サービス提供の中止等の対応を行う場合があります。

また、悪質性が高いと判断した場合や、従業員の安全を脅かす行為、犯罪に該当する可能性のある行為等については、警察・弁護士その他の関係機関へ相談し、法的措置を含め適切に対応いたします。

4．当社の取り組み

当社では、カスタマーハラスメントの発生を防止するとともに、発生した場合に従業員が一人で抱え込むことのないよう、以下の取り組みを行います。

- カスタマーハラスメントに関する基本方針の社内周知
- 従業員への教育・研修
- 相談・報告体制の整備
- カスタマーハラスメント発生時の対応方法の整備
- 従業員の安全確保および心身への配慮
- 必要に応じた警察、弁護士等の外部専門機関との連携

5．お客様・お取引先様へのお願い

当社は、お客様やお取引先様からいただく正当なご意見、ご指摘、ご要望について、これまでと変わらず真摯に向き合い、誠実な対応に努めてまいります。

本方針は、お客様等からの正当なご意見やご要望を制限することを目的とするものではありません。

より良い工事・サービスを提供するためには、お客様、お取引先様、協力会社、そして当社従業員がお互いの立場を尊重し、良好な関係を築いていくことが重要であると考えております。皆様のご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

プラスワン株式会社