

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

当社および当社グループは、日本国土開発人権方針に基づき、役職員とお客様や協力会社を含むビジネスパートナー、サプライヤーその他すべての関係者（以下、「お客様等」といいます）の人権を共に尊重し、安全で高品質なサービスの提供に努めております。

お客様等からのご意見や要望には、引き続き真摯に向き合い、誠実な対応に努めてまいりますが、役職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する行為等に対しては、組織として適切且つ毅然と対応するため、本方針を策定しました。

また、当社および当社グループの作業所等で共に業務に従事する協力会社の従業員等に対して同様の行為があった場合にも、毅然として適正な対応に努めてまいります。

カスタマーハラスメントの定義と対象となる行為

[カスタマーハラスメントの定義]

お客様等からの要求・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なものであり、当社役職員の就業環境が害されるもの

[対象となる行為]

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等）
- ・継続的、執拗な言動（長時間にわたる叱責、繰り返しの電話・訪問、過度な説明要求等）
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）、威圧的な言動（大声、威嚇等）
- ・差別的、性的な言動（人格否定、不適切な性的言動、わいせつな言動、付きまとい等）
- ・役職員等個人への攻撃、要求、プライバシーを侵害する行為
- ・合理性を欠く不当な要求、過剰な要求（土下座の要求、合理性のない金銭補償等）
- ・業務範囲を超えた要求（対応が著しく困難、または対応が不可能な要求）

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

また、合理的配慮の提供義務（障害者差別解消法）に基づく、障害を理由とする不当な差別的な取り扱いの禁止やサービスの不備に対する正当なクレーム等は、カスタマーハラスメントに該当しません。

当社における対応

- ・相談・報告体制を整備します。
- ・相談者および関係者のプライバシーを保護し、不利益な取り扱いを防止します。
- ・カスタマーハラスメントに関する知識及び対応方法の教育・研修を実施します。
- ・発生した場合、事実関係を正確に把握し、速やかに組織として対応します。
- ・お客様等からカスタマーハラスメントに類する相談があった場合は、必要に応じて適宜対応します。
- ・被害を受けた役職員等に対する配慮やケアを適正に行い、再発防止に努めます。
- ・必要に応じて、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、適切な対策を講じます。

制定：2026年9月