

カスタマーハラスメントへの基本方針

庄野電気工事株式会社
代表取締役 庄野 隆二

当社は、電気工事を通じて、お客様やお取引先様、地域の皆様に安全・安心で信頼される施工を提供することを目指し、日々真摯に業務に取り組んでおります。

そのため、発注者様、元請会社様、お取引先様、協力会社様、現場関係者様、地域の皆様などからいただくご意見やご要望を大切に受け止め、施工品質およびサービスの向上に努め、信頼にお応えすることを重要な使命の一つと考えております。

一方で、業務や工事現場におけるご意見・ご要望の中には、社会通念上相当な範囲を超えた要求、従業員の人格を否定する言動、暴力・脅迫・暴言、長時間にわたる拘束、過度な謝罪の要求、セクシュアルハラスメント等、従業員の尊厳や就業環境を害する「カスタマーハラスメント」に該当する行為が生じる場合があります。

当社では、社員一人ひとりが心身ともに健康で、尊厳を保ちながら安全・安心に働くことが、工事の安全と品質を守ることにもつながると考えています。

そのため、すべての従業員が安心して働ける職場環境を確保するとともに、お客様・お取引先様・協力会社様をはじめ、当社に関わるすべての皆様との健全で良好な関係を築くことを目的として、本方針を定めます。

当社は、工事内容、施工品質、安全管理、工程、対応等に関する正当なご意見やご指摘、ご要望については、これまでと変わらず真摯に受け止め、誠意をもって対応いたします。

その一方で、カスタマーハラスメントに該当すると判断される行為については、従業員個人に対応を任せることなく、会社として組織的かつ毅然と対応いたします。

また、当社の従業員がお客様、お取引先様、協力会社様、現場関係者様等に対してハラスメント行為を行うことのないよう、社内教育・研修を実施し、互いの立場と人格を尊重した関係づくりに努めてまいります。

＜カスタマーハラスメントの定義＞

当社では、お客様や取引先、その他の関係者からの要求・言動のうち、**要求内容の妥当性に照らして、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、従業員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメント**と考えます。

① 要求内容に妥当性を欠く場合の例

- 当社の施工・対応等に瑕疵や過失が認められないにもかかわらず、補修、やり直し、金銭補償等を要求する行為
- 当社の施工範囲や契約内容とは関係のない工事・作業等は無償で要求する行為
- 契約内容や見積範囲を超える追加工事・変更工事を、正当な費用負担なく要求する行為
- 工程変更や工期短縮など、現場の安全性や施工品質を損なうおそれのある無理な要求
- 当社に責任のない事故、損害、工程遅延等について、当社または従業員に一方的な責任を求める行為
- 当社の業務とは関係のない事項について、謝罪や金銭補償等を要求する行為
- 従業員の個人情報やプライバシーに関する不当な要求

② 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

以下のような行為については、要求内容の妥当性にかかわらず、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

- 身体的な攻撃
暴行、傷害、物を投げる、設備・備品等を故意に破損する行為など
- 精神的な攻撃
脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、人格を否定する発言、暴言など

■ 威圧的な言動

大声で怒鳴る、机を叩く、威嚇するなど、従業員に恐怖を与える行為

■ SNS・インターネット等を利用した脅し

SNS への投稿、口コミ、インターネット上への書き込み等をほのめかし、不当な要求を受け入れさせようとする行為

■ 過度な謝罪の要求

土下座、必要性を超えた謝罪、役員・責任者等による謝罪訪問などを執拗に要求する行為

■ 継続的・執拗な言動

同一内容の要求を繰り返す、長時間または長期間にわたり電話・メール・訪問等を繰り返す行為

■ 拘束的な行動

長時間の電話や面談、不退去、居座り、監禁など、従業員の業務を不当に妨げる行為

■ 差別的・性的な言動

■ 従業員個人への攻撃や要求

特定の従業員への執拗な連絡、個人の連絡先を求める行為、プライバシーを侵害する行為など

■ 工事現場における不当な要求

法令、安全基準、社内の安全ルール等に反する作業を要求する行為、または安全上実施できない作業について執拗に実施を求める行為

＜カスタマーハラスメントへの対応＞

当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員を守ることを最優先とし、会社として対応いたします。

必要に応じて、対応の中止、現場からの退避、以後の対応窓口の変更、書面による対応への切り替え、取引・契約関係の見直し等を行う場合があります。

また、暴力、脅迫、強要、不退去その他の違法行為が疑われる場合や、従業員の安全確保が必要と判断した場合には、警察、弁護士その他の関係機関と連携し、適切に対応いたします。

＜当社として大切にすること＞

当社は、カスタマーハラスメントへの対策を、単に「従業員を守るため」だけのものとは考えておりません。

お客様・お取引先様・協力会社様・従業員が互いの立場を尊重し、安全で良好な関係のもとで仕事を行うことが、電気工事の安全・品質、そして信頼につながると考えています。

これからも庄野電気工事株式会社は、皆様からいただく正当なご意見やご指摘を真摯に受け止めながら、働く人の尊厳を大切にし、安全・安心で信頼される企業づくりに努めてまいります。