

カスタマーハラスメントに対する方針

はじめに

ミライト・ワン グループ人権基本方針に基づき、四国通建株式会社およびそのグループ会社（以下、これらを総称して「当社」という）の全従業員と、お客様をはじめとする全てのビジネスパートナー（以下、「お客様等」という）の人権を共に尊重し、信頼や期待に応えていくため、万が一お客様等からの社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動があった場合の対応方針を定めました。

当社従業員一人ひとりが安全かつ尊厳を持って働くことができるように、カスタマーハラスメントに対し毅然とした態度で対応し、健全な職場環境を確保しつつ、お客様等との健全な関係を維持してまいります。

1. 当社が考えるカスタマーハラスメントの定義

お客様等からの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当社の従業員の業務遂行や精神的・身体的な健康を害する行為と定義します。

＜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）や威圧的な言動
- ・過度な謝罪要求（土下座等）
- ・拘束的な行動（長時間の電話、居座り、何度も同じ説明をさせる）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・当社で働く従業員個人への攻撃、要求（SNS 含む）
- ・正当な理由のない商品やサービス、金銭の要求

上記行為例は、厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき作成しています。行為例は例示であり、これらに限定するものではありません。

2. 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言動等があったと判断した場合、個別の事情を考慮しつつも法令や社会的規範に基づき、毅然と対応します。
- ・悪質なもののや犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

3. カスタマーハラスメント対策に関する主な取り組み

当社は、カスタマーハラスメントが発生した場合に迅速かつ適切な対応が行えるよう、必要に応じて以下の取り組みを実施します。

①従業員の保護

- ・ カスタマーハラスメント被害を受けた従業員が安心して相談できる体制の整備（社内および外部機関）
- ・ カスタマーハラスメント被害を受けた従業員の心理的負担を軽減するためのメンタルケアや必要な支援の提供

②事前予防

- ・ お客様等に対しての理解促進
- ・ 従業員に対してカスタマーハラスメントに関する知識および適切な対応方法の研修実施

③再発防止策の徹底

- ・ カスタマーハラスメント事案が発生した場合、原因の究明と再発防止策の実行