

カスタマーハラスメントへの対応にする 方針

堀口工業合同会
代表社員 堀口努

堀口工業合同会社（以下、当社）は安全・安心な施工と誠実なサービスの提供を通じ、持続可能な地域社会の発展に貢献することを目指しております。これらを実現するためには、業務に従事する当社の従業員および現場の協力会社社員が心身ともに健康で、尊厳を持って安心して働ける環境が不可欠です。万が一、お客様や取引先様（発注者・元請企業等を含む）からの言動において、社会通念上許容される範囲を超えた不当な要求やハラスメント行為（カスタマーハラスメント）があった場合は、組織として漠然とした対応を行います。

1、 対象となる行為の定義

当社では、厚生労働省のガイドラインに基づき、以下のような言動を対象といたします。

（※これらは例示であり、これらに限られるものではありません）

- ・精神的な攻撃・威圧：暴言、大声、恫喝、侮辱、人格を否定するような言動
- ・身体的な攻撃：従業者に対する暴行、傷害、物の破損
- ・過剰または不当な要求：
 - 一 契約の範囲を超えた、仕様書・見積書に基づかない無償での追加工事や仕様変更の強要
 - 一 著しく短い工期や、即時対応・即日回答の無理な強要
 - 一 元請や発注者という立場を背景とした、不当な契約解除や取引停止の示唆
- ・拘束行為・過度な謝罪：長時間の拘束、居座り、土下座の要求
- ・名誉毀損・プライバシー侵害：インターネットや SNS 上での事実無根の誹謗中傷、従業員個人の写真・実名の晒し行為

2, 該当行為への対応方針

- ・組織的な対応：カスハラ行為が認められた場合、現場や担当者個人に対応を任せることなく、会社として組織的に対応します。

- ・お取引・施工の中断：悪質な事案においては、誠実な協議や施工を一時中断し、場合によっては契約の解除を含めた合法措置を検討いたします。

- ・外部専門機関との連携：犯罪行為（脅迫・恐喝・暴行等）や法的枠組みを超える要求と判断した場合は、速やかに弁護士や警察等の外部専門機関と連携し、厳正に対処いたします。

3, 該当行為への対応方針

当社は、今後ともお客様や取引先様との信頼関係を第一に考え、ご要望や正当なクレーム、改善のご意見に対しては、誠心誠意、迅速かつ真摯に対応してまいります。しかしながら、従業員の安全と健康を守るための基本方針について、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

令和8年10月1日制定
堀口工業合同会社