

カスタマーハラスメント基本方針

株式会社屋部土建

制定日：2026年10月1日

※本方針は、令和8年10月1日施行の労働施策総合推進法および厚生労働省指針に準拠し策定しています。

はじめに

株式会社屋部土建（以下「当社」）は、お客様に心からご満足いただける高品質な建設工事・サービスを提供することを目指し、日々誠心誠意取り組んでおります。お客様からいただく貴重なご意見やご要望を真摯に受け止め、信頼にお応えすることは、当社の事業活動における最も重要な使命の一つです。

一方で、一部のお客様による従業員（当社で就業する正社員、契約社員、派遣社員、フリーランス・個人事業主、および協力会社・パートナー企業の社員を含みます）の人格を否定する言動、威圧的な要求、暴力やセクシュアルハラスメント等のいわゆる「カスタマーハラスメント」は、働く者の尊厳を傷つけ、安全で安心な就業環境を脅かす深刻な問題です。

当社は、法改正により事業主に義務付けられた「雇用管理上の措置義務」を果たすべき重要な社会的責務として認識し、すべての従業員が心身ともに健康で尊厳を保ち、安心して働ける環境を確保するため、本基本方針を制定いたします。

なお、本方針はお客様からの正当なご意見や建設的なご指摘を拒むものではありません。当社はお客様の権利を尊重しつつ、不当・悪質な行為に対しては、個人の問題とせず会社組織として毅然とした態度で臨んでまいります。

1. お客様の正当な権利の尊重

当社は、本方針の運用にあたり、お客様の正当な権利を不当に制限・損なうことのないよう細心の配慮をいたします。当社の至らない点や瑕疵がお客様の不信やご不満を招く一因となり得ることを常に自覚し、寄せられたご意見は業務改善のための貴重な機会として真摯に受け止め、迅速かつ丁寧な対応に努めます。

また、「消費者基本法」「障害者差別解消法」「認知症基本法」等の趣旨に則り、多様なお客様の個別特性や事情に配慮した公正かつ適切なコミュニケーションを継続してまいります。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

労働施策総合推進法および厚生労働省が定める指針に基づき、当社においては以下の3つの要素をすべて満たす言動をカスタマーハラスメントと定義します。

- お客様等(将来のご利用者、ご家族、近隣住民、お取引先様、関係者を含みます)から行われること
- 社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動であること
- それらにより、従業員の就業環境が害されること

判断基準の考え方

「社会通念上相当な範囲を超えた言動」とは、要求内容に正当性・妥当性がない場合のみならず、要求内容自体に一定の理由がある場合であっても、その手段・態度・態様が社会常識を逸脱している場合(暴言、威圧、長時間拘束、誹謗中傷等)を含みます。

「就業環境が害されること」とは、当該言動によって従業員が身体的・精神的な苦痛を受け、業務に支障が生じる状態を指します。判断にあたっては「社会一般の平均的な労働者の感じ方」を基準とし、1回の言動であっても強い苦痛を与える場合には該当するものとして扱います。

3. 対象となる具体的な行为例

以下の行為をカスタマーハラスメントの典型的な例として定めます(これらに限定されるものではなく、類似する言動を含め実態に即して総合的に判断します)。

(1) 要求内容が妥当性を欠く言動

- 当社の提供する商品・施工サービス等に瑕疵や過失が認められない状況下での、金銭補償や無償対応・交換の過剰な要求
- 当社の事業活動・提供サービスと無関係な要求(私的な金銭要求、性的・プライベートに関する要求等)

(2) 要求を実現するための手段・態様が不相当な言動

- 身体的な攻撃: 暴行、傷害、物を投げつける、唾を吐く、意図的な接触行為
- 精神的な攻撃・威圧: 脅迫、恫喝、大声での威嚇、机を叩く、名誉毀損・侮辱・人格否定発言、人前での吊し上げ行為、SNS等への悪評拡散を示唆する脅迫
- 差別的・性的な言動: 人種、国籍、性別、性的指向・性自認等に関する侮辱・差別発言、アウティング強要、わいせつな言動、私的な執拗な誘い
- 時間的・場所的拘束: 正当な理由のない長時間の居座り・面談要求・電話の継続、退去要請に対する不退去
- 執拗な責め立て: 過度な同一要求の繰り返し、揚げ足取り、言いがかり、正当な根拠のない土下座や自宅訪問謝罪の要求

- プライバシー侵害・個人攻撃：従業員の無断撮影・録音・盗撮、容姿や服装への中傷、個人特定情報や虚偽事実のインターネット・SNS上への晒し行為

(3) 要求内容の妥当性に照らして手段・態様が不相当な言動

- 瑕疵や過失の程度を著しく逸脱した過大な金銭賠償や過剰な謝罪の要求
- 「法律を変えろ」「会社の全株を買い取れ」等、従業員・企業として履行不能・実現不可能な要求

4. カスタマーハラスメントへの対応方針とお客さまへのお願い

当社は、すべての従業員の人格と尊厳を守るため、ハラスメント行為に対しては個人任せにせず、組織的かつ段階的に以下の対応を実施いたします。

- 従業員の安全確保：現場からの退避、上長・複数名による組織対応、状況に応じた通報
- 事実確認のための記録：客観的な事実確認を目的とした録音・録画の実施（※個人情報保護法令を遵守します）
- 警告および対応の中止：不当な行為の中止警告、商品・サービスの提供中止、面談・商談の打ち切り、敷地・事務所からの退去要請
- 法的措置および外部連携：悪質と判断される場合における警察への通報・被害届提出、顧問弁護士への相談を通じた法的措置（損害賠償請求等）の実施

すべてのお客様に公平で質の高いサービスをご提供し続けるため、良識ある対話とご配慮を賜りますよう、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

5. 社内体制の整備および未然防止への取り組み

当社は、お客様との不要なトラブルを防止し、健全な信頼関係を維持するため、社内における予防体制の強化に努めてまいります。

- 傾聴と丁寧な対話：お客様の真意や事情を正確に理解するため、丁寧な傾聴姿勢と誠実な初期対応を徹底します。
- 教育・研修の実施：全従業員を対象に、適切な言葉遣いや初期対応、ハラスメント防止に関する研修を定期的に実施します。
- 相談窓口の設置と再発防止：従業員専用の相談窓口を設置し、迅速な救済を行うとともに、事例の分析を通じて業務プロセスの改善を図ります。
- 自らの加害防止：当社の役員・従業員が他社の労働者に対してハラスメントを行うことのないよう、コンプライアンス遵守の指導を徹底します。

6. お取引先様・パートナー企業との連携

当社は、サプライチェーン全体でのハラスメント根絶を目指し、お取引先様や協力会社、フリーランス等の皆様とも相互に尊重し合える関係づくりを進めます。

- 相互尊重の徹底: 当社従業員がお取引先様に対してハラスメント行為を行った場合は、就業規則等に則り厳正に対処します。
- 誠実な情報連携: お取引先様からハラスメントに関する相談や事実確認の要請があった際は、真摯かつ迅速に協力します。
- 不利益取扱いの禁止: ハラスメントに関する相談や申告を行ったことを理由として、取引条件の変更や契約解除等の不利益な取扱いを行うことは一切ございません。

以上