

カスタマーハラスメントに対する考え方

丸昭建設株式会社（以下「当社」）は、「TSUNAGU ものを継ぐ」のコンセプトのもと、事業を通じて、地域を支える企業となれるよう、社会資本整備の重要な担い手として、防災・減災、地域の安全・安心で快適なまちづくりに、情熱を持って取り組んでいます。お客様（施主様）、発注者様、協力会社様、お取引業者様、地域の皆様からのご意見・ご要望を、信頼関係づくりの大切な声として真摯に受け止めます。一方でその中に、社会通念上許容される範囲を超えた言動が含まれ、従業員の就業環境が害される場合があります。当社は、このような言動をカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）と位置づけ、毅然とした態度で対応するとともに、これを受けた従業員を保護します。

1. ご理解とご協力をお願い

当社のカスハラに対する考え方は、正当なご意見・ご要望を妨げるものではありません。社会通念上許容される範囲で行われるお申入れは、当社は関係法令に基づき、建設的な対話を通じて必要かつ合理的な配慮を行います。工事（企業）の性質上、安全確保を最優先として対応する必要があります。特に近隣住民様や発注者様、管理会社様、施主様など、ご意見やご相談をいただく際には、互いの立場を尊重し、冷静で建設的な対話にご協力ください。当社側に説明不足や誤りがあった場合は、その点を真摯に確認し、改善してまいります。

2. カスハラに該当する恐れのある例

暴行、傷害、物を投げつけるなどの行為、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、人格を否定する言動、大声での威圧、反社会的な言動同様のご質問の執拗な繰り返し、責め立て、同様のメール等の送付、不退去、居座り、長時間にわたる電話での対応の要求、理由のないご要求、契約内容を著しく超えるご要求、対応が著しく困難または不可能なご要求、不当な損害賠償のご要求、個人情報の無断公開、無断撮影・録音・SNS投稿等。※上記は例示です。個別の状況により判断が異なる場合があります。

3. 当社の対応

事実関係および個別の状況を確認した結果、カスハラに該当すると判断した場合には、当社は法令、契約等に照らし、必要かつ相当な範囲で次の対応を行うことがあります。対応者の交替、複数名での対応、対応時間・方法の変更、面談・通話の終了、施設・現場への立入りのお断り、取引・サービス提供の停止または制限等を行うことがあります。・特に悪質と判断した場合、警告、警察・弁護士への相談、その他の必要な措置を講じる場合があります。