「カスタマーハラスメントに関する対応方針について」

当社では 2026 年 10 月の改正労働施策総合推進法施行（カスタマーハラスメント対策義務化）に伴い、社内対応体制の充実に取り組んでおります。具体的には、当社で想定される事例や対応手順をまとめた社内ガイドラインの策定をはじめ、相談体制の整備や従業員教育の充実などの取り組みを進めています。

当社は、コニシグループの「企業理念」に基づき、当社がお客様に対して間断なく高品質な製商品やサービスを提供し続けられるためには、すべての従業員がその人権を尊重され、安心して働くことのできる就業環境が提供されることが必要であると考えております。

当社や従業員が、不当な要求や言動を受けた場合は、お客様に対し、誠意をもって対応しつつも毅然とした態度で対応します。

当社のカスタマーハラスメントに関する対応方針につきましては、以下の通り、ご報告いたします。

１．カスタマーハラスメントへの対応

お客様との良好な関係構築に努めますが、従業員がハラスメントを受けた場合、合理的・理性的な話し合いを求めた上で、従業員の保護を目的として、取引の停止や証拠保全のための録音録画等を含む組織的かつ毅然とした対応を実施します。悪質なハラスメント行為と認めた場合は、警察・弁護士などしかるべき機関に相談報告し、厳正に対処いたします。

２．カスタマーハラスメントへの取組み

従業員に対して、ハラスメントに関する基本方針の周知と、ハラスメントに対する認識を高めるための教育やトレーニングを定期的に実施します。また、ハラスメントを受けた従業員が安心して相談できるよう、ハラスメントに関する相談窓口の設置、発生時の対応体制の構築、被害に遭った従業員のケア（カウンセリングサービスやホットラインの設置）等の施策を推進します。

３．顧客の皆さまへ

当社は、従業員の安全と尊厳を守るため、これらの方針を厳格に遵守します。従業員が安全に業務を遂行できる環境を整えることは、当社の製品やサービス品質の維持と安全性を確保するためにも重要だと考えております。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

中井土木株式会社
代表取締役
中井　俊彦

○カスタマーハラスメントについて

１．カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、「お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」をいいます（厚生労働省「カスタマーハラスメント企業対策マニュアル」による)。

２.カスタマーハラスメントの例（以下に限られません。）

(1) 要求の内容が妥当性を欠くもの

・当社の提供する製商品・サービスに瑕疵・過失が認められないもの

・要求の内容が当社の提供する商品・サービスの内容とは関係がないもの

(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もの

・暴行、傷害等の身体的な攻撃、土下座の要求、長時間の拘束・居座り

・怒声・罵声を浴びせる等の威圧的な言動、脅迫、暴言

・従業員の名誉・プライバシーを侵害する誹謗中傷、名誉毀損、侮辱等（SNS、インターネット上での行為も含む)

・人種、民族、国籍、出身地、性別、年齢、障がい、宗教、信条、思想、経歴、性自認、性的指向、雇用形態等による差別的な言動

・従業員に対する接触、待ち伏せ、つきまとい、盗撮、卑猥な発言等、身体的・精神的な性的言動