

松井建設グループ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

●はじめに

松井建設グループは『信用日本一』の社是のもと、「人・仕事・会社を磨き続け、建設事業を通じて、社会に貢献する」の企業理念実現のため、質素で堅実な社風を守り、地道に本業に取り組んでまいります。

そのためには弊社従業員が安心して働ける職場環境の確保が重要であり、お客様にご満足して頂ける建設及びサービスを提供し続けられるよう、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

●カスタマーハラスメントの定義

顧客等からの要求・言動のうち、要求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り、当該手段・態様により従業員等の就業環境が害されるもの。

- ・身体的、精神的攻撃（暴行、傷害、脅迫、威圧、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
 - ・継続的、執拗な言動
 - ・差別的な言動、性的な言動
 - ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
 - ・従業員個人への攻撃、要求
 - ・過度な謝罪要求（土下座を要求するなど）
 - ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
 - ・合理性を欠く不当・過剰な要求
 - ・会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ※ 上記の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

●対応

カスタマーハラスメントに相当する行為に対しては組織として毅然と対応し、悪質性が高いものに関しては、警察や弁護士等の外部機関と連携し厳正に対処いたします。

- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置するなど対応体制を整備
- ・カスタマーハラスメント対策マニュアルを策定し対応方法や手順を明確化
- ・カスタマーハラスメント発生に備え社内教育、研修を実施
- ・当社従業員がカスタマーハラスメントの加害者とならないよう指導を徹底

2026年3月