カスタマーハラスメント基本方針

基本方針

当社は、お客様はじめ全ての当社業務関係者様との信頼関係を大切にし、質の高い設計・監理サービスの提供に努めております。
一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動は、所員及び当社業務に従事する関係者の人格や尊厳を傷つけ、安全で健全な就業環境を損なうおそれがあります。
当社はすべての関係者の人権を尊重し、ハラスメントのない健全な関係を構築するため、基本方針を定めます。

カスタマーハラスメントの定義

お客様、取引先、協力会社、利用者、地域関係者、その他業務に関係する方からの要求や言動のうち、その内容が妥当性を欠くもの、又は社会通念上許容される範囲を超え、所員等の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

対象となる行為の例

・精神的攻撃（威圧的な言動、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、脅迫など）
・長時間の電話や面談、執拗な連絡、不退去、居座り
・身体的攻撃（暴行、傷害など）
・契約範囲を著しく超える業務の強要、正当な理由のない無償対応要求、不当な損害賠償要求
・ＳＮＳやメールその他インターネット上での会社に対する誹謗中傷、個人情報の掲載
※上記はあくまで例であり、これらに限りません。

当社の対応

当社は、お客様等からのご意見やご要望には誠実に対応いたします。
しかし、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、所員を守るため組織として毅然と対応し、必要に応じて弁護士等の外部専門家との連携を行います。
当社所員が外部の業務関係者に対してカスタマーハラスメントに該当する言動を決して行わないための社内教育も併せて行います。
また、業務上の指示及び協議事項を正確に記録することでの適切な業務遂行、所員及び関係者双方の保護を図るため、会議、面談、電話、オンライン会議等の内容を原則録音させていただきます。

社内の取り組み

相談窓口の整備や教育研修等の再発防止策の実施、相談者のプライバシー保護及び不利益取り扱いの禁止を周知します。

制定日：2026 年 10 月 1 日
株式会社松田平田設計