

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

飛島グループは、建設事業をはじめとする様々な事業活動を通じて、持続可能な社会の実現に貢献することを目指しています。

そのためには、お客様、取引先、協力会社、地域社会をはじめとするすべてのステークホルダーとの信頼関係を築くことが重要であると考えています。

また、役職員および協力会社従事者一人ひとりの人格と尊厳が尊重され、安全で働きやすい職場環境を確保することも、企業としての重要な責務であると考えています。

当社グループは、お客様等からのご意見やご要望に真摯に耳を傾け、誠実な対応に努めます。一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動については、役職員および協力会社従事者の人権と安全を守るため、組織として毅然と対応します。

カスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、お客様、発注者、取引先、協力会社、地域住民その他当社グループの事業活動に関係する方からの言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その手段や態様が社会通念上不相当であり、役職員または協力会社従事者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。

カスタマーハラスメントの例

当社グループでは、次のような行為をカスタマーハラスメントと考えます。

- ・暴言、脅迫、威圧的な言動その他人格を傷つける行為
- ・過度な謝罪や補償等の不合理な要求
- ・執拗な問い合わせや長時間の拘束など、業務を妨げる行為
- ・差別的・性的な言動や SNS 等での誹謗中傷
- ・工事現場の安全や業務運営を妨げる行為
- ・その他、社会通念上不相当と認められる言動

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

カスタマーハラスメントへの対応

当社グループは、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、状況に応じて対応の中止、面談や訪問等の制限、取引の見直し等の措置を講じることがあります。

また、悪質な事案については、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置を含めて適切に対応します。

当社グループの取組み

当社グループは、カスタマーハラスメントから役職員および協力会社従事者を守るため、以下の取組みを推進します。

- ・ハラスメントに関する相談窓口を設置するなど、対応体制を整備します。
- ・ハラスメントに関する教育・研修を実施します
- ・相談者のプライバシーを保護するための必要な措置を講じ、相談を理由に不利益な取扱いがなされないことがないよう周知します。