カスタマーハラスメントに対する弊社の対応について

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

弊社は、従業員が安心して働くことのできる就業環境を確保することが、お客様に安定的かつ質の高いサービスをご提供するために不可欠であると考えております。つきましては、カスタマーハラスメントに対する弊社の方針を次のとおり定め、公表いたします。

（会社の基本方針）

1.弊社は、カスタマーハラスメントを一切許容せず、毅然とした態度で対応します。

2.弊社は、カスタマーハラスメントを従業員個人の問題とせず、組織として対応します。

3.一方で、弊社の商品、施工又は役務提供の瑕疵・不備等に起因する正当なご指摘、ご意見及びご要望はカスタマーハラスメントには当たりません。これらには誠実かつ真摯に対応いたします。

4.対応に当たっては、消費者の権利並びに障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に定める不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供に留意いたします。

（カスタマーハラスメントの定義）

弊社は、次の①から③のすべてを満たす言動をカスタマーハラスメントとして取り扱います。

① 顧客等（お客様、お取引先、発注者・元請会社のご担当者、施設のご利用者、作業現場周辺にお住まいの方その他弊社の事業に関係を有する方）の言動であること

② 従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えたものであること

③ これにより従業員の就業環境が害されるものであること

対面によるもののほか、お電話、電子メール、ＳＮＳ等インターネット上で行われるものも含みます。

（該当し得る行為の例）

【要求の内容が社会通念上相当でないもの】

・そもそも理由のないご要求、作業内容等と全く関係のないご要求

・ご契約・お見積りにより想定しているサービスを著しく超えるご要求

・対応が著しく困難な、又は対応が不可能なご要求／不当な損害賠償のご要求

【要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当でないもの】

・身体的な攻撃（暴行、傷害等）／器物の損壊

・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の要求等）

・威圧的な言動／継続的、執拗な言動／拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

・差別的な言動、性的な言動／従業員個人への攻撃、私生活への介入

・従業員や施設の無断での撮影、ＳＮＳ等への投稿や悪評の投稿をほのめかしたご要求

（カスタマーハラスメントと判断した場合の対応）

弊社は、次の対応を行う場合があります。あらかじめご理解を賜りますようお願い申し上げます。

① 複数名での対応、担当者の交代、責任者への引継ぎ

② 十分なご説明を行った上で、なお同一のご要求が繰り返される場合の、対応の打切り、退去のお願い、又はお電話の終了

③ 書面による警告

④ 事務所、作業現場その他弊社が管理する施設への立入りのお断り

⑤ 以後のお取引・役務提供の停止、又は契約の解除

⑥ 弁護士への依頼を含む民事上及び刑事上の法的措置

⑦ 犯罪に該当し得る言動についての警察その他関係機関への通報

（記録および証拠の保全）

会社は、カスタマーハラスメントの防止並びに事実関係の確認のため、必要に応じて、

① お電話によるご対応の録音

② 事務所、作業現場その他会社が管理する施設における録画

を行い、記録および証拠の保全を行います。保存期間は原則として５年といたします。

（プライバシーの保護及び個人情報の取扱い）

会社は、カスタマーハラスメントの記録は、行為者その他対応に関与した者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、従業員の就業環境の確保、事実関係の確認および法的対応のために利用するものとし、これ以外の目的には利用しません。

前記の録音・録画により取得する個人情報の利用目的は、上記のとおりです。個人情報の保護に関する法律その他の法令に従い適正に取り扱い、法令に基づく場合を除き、あらかじめご本人の同意を得ることなく第三者に提供いたしません。

（お問い合わせ先）

本方針に関するお問い合わせ　株式会社グリーンテック松ノ木　総務　電話　022-379-5456

令和８年 10 月１日　制定

株式会社グリーンテック松ノ木

代表取締役　　伊藤　博元