

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

## 1. 基本理念

当社は、お客様に喜びと感動をお届けし、お客様が思い描く住まいの夢を最高の形で実現することを私たちの使命としています。私たちは「喜びの中で、いい仕事をする！」「できることからコツコツと」という姿勢を大切にし、日々の業務に取り組んでいます。

お客様との良好な関係構築は私たちの願いですが、残念ながら、ハラスメント行為によって従業員の心身の健康や安全が脅かされることは容認できません。従業員が安心して業務に集中し、その能力を最大限に発揮できる環境があってこそ、お客様への最高の価値提供が可能となると考えます。

この理念に基づき、当社は、お客様へのサービス向上に努めるとともに、従業員をカスタマーハラスメントから守るための具体的な対策を講じ、理念を基軸とした価値創造経営を推進してまいります。

## 2. カスタマーハラスメントの定義

本方針におけるカスタマーハラスメント行為とは、お客さまからの言動のうち、社会通念上許容される範囲を超えて、職員の就業環境を害する行為をいいます。

具体的には以下の行為を含みますが、これに限りません。

- ・身体的攻撃（殴る、蹴る、物を投げつけるなど）
- ・精神的攻撃  
(脅迫、侮辱、誹謗中傷、差別的発言、名誉毀損、人格否定、性的言動など)
- ・不当な要求  
(合理的な理由のない金銭の要求、過度な謝罪の要求、土下座の要求など)

- ・威圧的な言動
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・合理的な範囲を超える時間・場所的拘束（不退去、居座り、監禁）
- ・職員個人への攻撃、要求、プライバシーを侵害する行為
- ・事務所と工事作業現場（敷地内）への不法侵入
- ・SNS やインターネットなどにおいて誹謗中傷を行う行為

### 3. 当社の対応方針

カスタマーハラスメントがあった場合は、毅然と対応しお客さまへの対応を中止するとともに、事案によっては、警察や顧問弁護士等と連携し、適切な対処をさせていただきます。

### 4. 職員へのサポート

当社は、従業員に対して、カスタマーハラスメントの知識及び対応に関する研修を実施し、従業員の相談体制の整備を行います。

また、カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアを最優先に努めます。

### 5. お客様へのお願い

池原建設は、お客様の夢を最高の形で実現できるよう、日々心を込めて仕事に取り組んでいます。私たち従業員がお客様のために最高のパフォーマンスを発揮できるよう、ハラスメント行為はご遠慮いただき、温かいご理解とご協力をお願いいたします。お客様と私達が互いに気持ちよく、信頼関係を築けることを願っております。