

カスタマーハラスメントに関する基本方針

1. はじめに

株式会社あすなろ建築事務所(以下「当社」)は、建築積算業務に特化した専門事務所として、正確な予算計画と効率的なコスト管理を通じて人々の暮らしがより快適で豊かになることを使命としています。お客様からいただくご意見やご要望は、サービス品質向上のための貴重な機会と考え、誠実かつ真摯に対応いたします。

一方で、ごく一部のお客様による社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動は、従業員の人格や尊厳を傷つけ、安全で健全な就業環境を損なう重大な問題です。

当社は、従業員が安心して働くことのできる職場環境を守るため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応し、本方針を定めます

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様、取引先その他の関係者からの言動のうち、要求内容の妥当性を欠くもの、または要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員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。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

(1) 暴言・威圧的な言動

- 大声による恫喝、罵声
- 人格否定や侮辱的な発言
- 差別的・誹謗中傷的な発言
- SNS 等を利用した名誉毀損行為

(2) 不当・過剰な要求

- 契約内容や法令を超える要求
- 過度な値引きや無償対応の要求
- 正当な理由のない謝罪要求
- 設計変更や追加業務の無償実施要求

(3)長時間・執拗な拘束

- 長時間にわたる電話や面談
- 同一内容の繰り返しによる執拗な問い合わせ
- 業務時間外における過度な連絡や対応要求

(4)脅迫・迷惑行為

- 暴力行為または暴力を示唆する言動
- 会社や従業員への脅迫
- 施設への居座りや業務妨害
- 無断での録音・撮影を用いた威圧行為

(5)その他

- 従業員個人への過度な要求
- プライバシー侵害行為
- その他、従業員の心身の安全や就業環境を害する行為

4. 当社の対応

当社は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、従業員を守るため以下の対応を行います。

- 当該行為の中止を求めます。
- 必要に応じて対応を中断またはお断りします。
- 面談、電話、訪問等の方法を制限する場合があります。
- 取引や契約を終了する場合があります。
- 悪質と判断される場合は、警察、弁護士等の関係機関と連携し、法的措置を含め厳正に対応します。

5. 従業員への取り組み

当社は、従業員の安全と健康を確保するため、次の取り組みを実施します。

- カスタマーハラスメント対応体制の整備
- 相談窓口の設置
- 対応手順の整備と教育・研修の実施
- 被害を受けた従業員への支援

- 関係部署による組織的な対応

6. お客様へのお願い

当社は、今後もお客様との信頼関係を大切にし、より良いサービスの提供に努めてまいります。

そのため、お客様におかれましても、本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。相互の尊重と信頼に基づく健全な関係のもと、より良い建築・まちづくりの実現を目指してまいります。

この方針は、令和 8 年 10 月 1 日から適用する。