

共和コンサルタント株式会社

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

共和コンサルタント株式会社は、「忠恕」の企業理念のもと、技術と誠意をもって地域社会に貢献し、人々が誇りを持てるまちづくりに寄与することを目指しています。

当社は、発注者様、取引先様、協力会社様、地域の皆様をはじめとする関係者の皆様から寄せられるご意見・ご要望を、業務品質の向上およびより良い技術サービスの提供につながる貴重な機会と考えております。

一方、一部の言動や要求の中には、従業員の人格や尊厳を傷つける暴言、威圧、脅迫、不当な要求、長時間の拘束など、社会通念上許容される範囲を超えるものがあります。このような行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、当社が提供する建設コンサルタント業務の品質、安全性、継続性にも影響を及ぼす重大な問題です。

当社は、従業員が安心して業務に取り組める就業環境を確保することが、ひいては関係者の皆様との健全で良好な関係を築き、公共性の高い社会資本整備に貢献することにつながると考えます。

そのため、ここに「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

なお、当社は、正当なご意見、ご要望、苦情の申出を妨げるものではありません。社会通念上相当な範囲で行われるご意見等については、これまでどおり真摯に受け止め、業務改善に努めてまいります。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを、発注者様、取引先様、協力会社様、地域の皆様その他当社の事業に関係を有する方々から、当社の従業員等に対して行われる著しい迷惑行為であって、社会通念上許容される範囲を超え、就業環境を害するものと定義します。

具体的には、以下のような行為を想定します。なお、これらは例示であり、個別の状況に応じて総合的に判断します。

- 暴力行為、物を投げる、机を叩くなどの威圧的行為
- 暴言、侮辱、誹謗中傷、人格を否定する発言
- 脅迫、威嚇、反社会的な言動
- 差別的な発言、性的な言動、SOGI※ハラスメントその他のハラスメント行為

※印「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

- 土下座や過度な謝罪の要求
- 長時間の電話、面談、居座り、現場や打合せでの拘束
- 同一内容の質問、要求、苦情を執拗に繰り返す行為
- 契約範囲を著しく超える無償対応、資料作成、設計変更、説明対応等の強要
- 合理的な理由を欠く納期短縮、金銭補償、減額、損害賠償等の要求
- 業務上対応が困難または不可能な要求の強要
- 当社または従業員の信用を毀損する内容や、個人情報、写真、録音、動画等をSNS やインターネット上に投稿・拡散する行為
- 従業員へのつきまとい、待ち伏せ、私的連絡先への接触、無断撮影・録音
- その他、社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害する行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

社内

当社は、カスタマーハラスメントから従業員を守るため、以下の取組を行います。

- カスタマーハラスメントに対する会社方針を従業員に周知します。
- 従業員が一人で抱え込まないよう、相談窓口および報告体制を整備します。
- 発生時には、事実関係を迅速かつ正確に確認します。
- 被害を受けた従業員の安全確保、心身のケア、業務上の配慮を最優先に行います。
- 必要に応じて、複数名での対応、担当者の交代、対応記録の作成、上長・関係部署への共有を行います。
- 従業員に対し、カスタマーハラスメントに関する研修・啓発を実施します。
- 相談者および関係者のプライバシーを保護します。
- 相談や報告を行ったことを理由として、従業員に不利益な取扱いを行いません。
- 再発防止に向けて、対応手順や社内体制を必要に応じて見直します。

社外

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、関係者の皆様との関係性を踏まえつつ、毅然とした対応を行います。

- 対応内容、対応時間、対応方法を限定する場合があります。
- 必要に応じて、以後の対応を複数名または管理職が行います。
- 悪質な言動が継続する場合、対応を中止し、以後の対応をお断りする場合があります。
- 契約上または法令上必要な範囲を踏まえたうえで、業務の継続可否を慎重に判断します。
- 暴力、脅迫、名誉毀損、業務妨害、個人情報の不適切な公開等が疑われる場合には、警察、弁護士、関係機関等と連携し、適切に対応します。

4. 関係者の皆様へのお願い

当社は、関係者の皆様からの正当なご意見・ご要望を尊重し、誠実な対応に努めてまいります。

一方で、従業員の人格や尊厳を傷つける言動、社会通念上相当な範囲を超える要求等については、本方針に基づき、組織として対応いたします。

関係者の皆様におかれましては、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

令和8年10月1日施行
共和コンサルタント株式会社
