# 株式会社谷口重機建設　カスタマーハラスメントの対策基本方針

◆はじめに

弊社は、すべての従業員が安心して働ける職場環境を維持することが、質の高い建造物を提供するための経営基盤であると考えています。　顧客対応の中で、従業員が不当な要求や言動により心身の健康を害することがあってはなりません。弊社は、適切な労働環境を守るため、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）に対し毅然とした態度で臨み、全従業員が安心して業務を遂行できるよう努めます。

**1. カスタマーハラスメントの定義**（令和 8 年 10 月 1 日施行　改正労働施策総合推進法・指針による）

カスハラとは、顧客等（顧客、現場周辺地域住民、取引先及びその事業所の従業員等を含む。）からの不適切な要求や言動により、弊社従業員の業務遂行や精神的・身体的な健康を害する行為を指します。

具体的には以下を含みますが、これに限定されません。

・暴言、脅迫、侮辱的な発言
・長時間の拘束や度を超えた執拗な要求
・金銭や特別な対応を強要する行為
・従業員の人格を否定するような行為

**2. 弊社の取り組み方針**

弊社は、カスハラに対して以下の方針に基づき適切に対応します。

毅然とした対応の推進

・カスハラに対しては、個別の事情を考慮しつつも法令や社会的規範に基づき、毅然と対応します。また、必要に応じて、法的手段や第三者機関の活用も検討します。

従業員の保護

・カスハラ被害を受けた従業員が安心して相談できる窓口を社内に設置します。
・心理的負担を軽減するためのメンタルヘルスケアや必要な支援を提供します。

事前予防と教育

・本基本方針を対外的に公表し、顧客に対して理解を促します。
・従業員に対してカスハラに関する教育を実施し、適切な対応方法を共有します。

再発防止策の徹底

・発生したカスハラ事案に対して原因を究明し、再発防止策を実行します。

**3. 具体的な対応方法**

・従業員は、カスハラ事案が発生した場合には上司や社内の相談窓口に速やかに報告します。
・弊社は、報告を受けた事案内容を慎重に確認し、適切な対応を行います。
・対応過程や結果について、従業員と適切に共有し、透明性を確保します。

令和 8 年 10 月 1 日

株式会社　谷口重機建設

代表取締役　長松　紘士