

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

当社は「技術と信用」を社是に掲げ、建設コンサルタント業のフロントランナーとして、常に誠実かつ高い専門性をもって技術サービスの提供に努めております。

お客様からのご意見やご要望には真摯に対応する一方で、従業員一人ひとりの人権が尊重され、心身ともに健康で安心して働くことができる環境の維持を目的として、本方針を策定いたしました。

当社従業員等に対し、社会通念上不相当な要求や言動があった場合には、組織として毅然とした態度で対応してまいります。

カスタマーハラスメントの定義

職場におけるカスタマーハラスメントとは、以下の①～③の要素をすべて満たすものをいいます。

- ① 顧客等の言動であって、
- ② その雇用する労働者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により、
- ③ 労働者の就業環境が害されるもの

該当する行為の例

※以下は例示であり、これに限るものではありません。

・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）や威圧的言動

- ・継続的、執拗な言動（同じ質問を何度も繰り返す）
- ・土下座の要求
- ・拘束的な言動（不退去、長時間の電話・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や要求
- ・従業員の個人情報等の SNS・インターネット等への投稿（写真、音声、映像の無断公開）
- ・不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のないサービス、金銭の要求、謝罪の要求

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、働く従業員等を守り健全な業務運営を維持するため、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、お客様へのご対応をお断り・打ち切らせていただく場合がございます。

さらに、悪質と判断される行為や犯罪行為に該当する恐れがある場合には、警察や弁護士等、しかるべき専門機関・関係機関と連携の上、法的措置を含めた厳正な対応を行います。

何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日

株式会社復建エンジニアリング

代表取締役社長 吉村 剛