

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、りんかい日産建設人権方針に基づき、全役職員とサプライチェーンを構成する全てのパートナーの皆様（以下、「お客様等」といいます）の人権を共に尊重し、お客様等の信頼や期待に応じていくことを心掛けております。

一方で、万が一お客様等からの、当社役職員の人格を否定し尊厳を傷つけるような社会通念上相当な範囲を超える行為（下記の通りですが、これに限りません）があった場合、毅然とした態度で対応し、健全な職場環境を確保しつつ、引き続きお客様等に誠意をもって対応し、健全な関係維持を図るべく、基本方針を定めました。

当社のカスタマーハラスメントの定義

お客様等からの要求・言動のうち、違法な行為、要求内容が妥当性を欠くもの、要求内容の妥当性にかかわらず行為の手段・態様が社会通念上不相当なもの、または要求内容の妥当性に照らして行為の手段・態様が社会通念上不相当なもの（以下、「著しい迷惑行為」）であり、当社役職員の就業環境が害されるもの

カスタマーハラスメント（著しい迷惑行為）の例

【違法な行為】

暴行、傷害、脅迫、強要、名誉毀損、侮辱、業務妨害、不除去 他

【要求の内容が妥当性を欠くもの】

- ① 事業者の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ② 申し出の内容が事業者の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

【要求内容の妥当性にかかわらず、行為の手段・態様が社会通念上不相当なもの】

- ① 身体的な攻撃
- ② 精神的な攻撃
- ③ 威圧的な言動
- ④ 土下座の要求
- ⑤ 執拗（継続的）な言動
- ⑥ 拘束する行動
- ⑦ 差別的な言動
- ⑧ 性的な言動
- ⑨ 従業員個人への攻撃や嫌がらせ

【要求内容の妥当性に照らして、行為の手段・態様が社会通念上不相当なもの】

- ① 過度な商品交換の要求
- ② 過度な金銭補償の要求
- ③ 過度な謝罪の要求
- ④ その他不可能な行為や抽象的な行為の要求

当社の対応

(1) 社内対応

- ① カスタマーハラスメントに対する基本方針・姿勢を明確にし、従業員に内容を周知、啓発します。
- ② カスタマーハラスメントの発生に備え、対応マニュアルを作成し、知識及び具体的な対応方法を習得するための教育を実施します。
- ③ カスタマーハラスメント委員会を各支店に設置、対応体制を整備し、カスタマーハラスメントが発生した場合は事実関係を正確に把握して速やかに組織的に対応します。
- ④ より適切な対応のため、必要に応じて本社コンプライアンス委員会を開催し、弁護士などの外部専門家と連携して対策を講じます。
- ⑤ カスタマーハラスメントの被害にあった当社役職員に対する配慮を適切に行い、再発防止に取り組みます。

(2) 社外対応

- ① カスタマーハラスメントに該当する事案が生じた場合、合理的な解決に向けた対応を行い、より良い関係の構築に努めますが、役職員の人権を尊重するため、毅然とした態度で対応します。
- ② 悪質な場合は、法的措置等も含め適切に対応します。

2025年7月1日

代表取締役社長 永尾秀司