

カスタマーハラスメントに対する基本方針

宮地エンジニアリング株式会社

1. はじめに

宮地エンジニアリンググループは、「橋梁、建築、沿岸構造物等の社会インフラの建設、保全・更新の事業を通じ、豊かな国土と明るい社会創りに貢献する」ことを経営理念とし、企業としての社会的責任を全うできるよう企業行動憲章および行動規範に基づき、法令や社会規範を遵守し、誠実かつ公正な事業活動に取り組んでおります。また、人権方針に基づき、すべての役員・従業員（以下「従業員等」といいます。）の人権を尊重し、安全で働きやすい職場環境の確保に努めております。

こうした当社グループ共通の考え方を踏まえ、宮地エンジニアリング（以下「当社」といいます。）は、お客様、協力会社、その他の関係者から寄せられる正当なご意見やご要望については真摯に受け止め、事業活動の改善につなげてまいります。一方で従業員等の人格や尊厳を傷つけるカスタマーハラスメントに対しては、組織として適切に対応するため基本方針を定めました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、カスタマーハラスメントとは、お客様、協力会社、その他の関係者からの要求・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、従業員等の就業環境を害するものをいいます。

なお、正当なご意見やご要望については、真摯に受け止め、事業活動の改善につなげてまいります。

3. カスタマーハラスメントに該当する具体例

以下のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

- ・暴力、脅迫、威圧的な言動
- ・侮辱、人格を否定する発言、誹謗中傷
- ・長時間にわたる拘束や執拗な問い合わせ
- ・社会通念上相当な範囲を超える謝罪や対応の要求
- ・合理的理由のない金銭等の要求
- ・プライバシーを侵害する行為
- ・差別的な言動
- ・性的な言動などセクシュアルハラスメントに該当する行為
- ・その他、従業員等の安全や就業環境を害する行為

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

4. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントが発生した場合、従業員等の安全確保を最優先に、組織として適切に対応します。

悪質な行為や違法性が認められる行為については、必要に応じて警察、弁護士等の外部専門機関と連携し、毅然と対応します。

5. 当社の取り組み

当社は、従業員等がカスタマーハラスメントを一人で抱え込むことがないよう、相談・報告体制を整備するとともに、必要な支援を行います。相談や報告を行った従業員等に対して、不利益な取扱いを行いません。

また、カスタマーハラスメントへの適切な対応に関する教育・周知を実施し、人権を尊重した事業活動に取り組んでおります。