

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社三栄テレコム(以下、当社とする。)は、お客様、発注者、元請事業者、協力会社、取引先その他当社の事業に関係する皆様との信頼関係を大切にし、誠実かつ適切な対応に努めてまいります。

一方で、当社で働く従業員一人ひとりが尊重され、安心して業務に従事できる環境を確保することも、企業として重要な責務であると考えています。

そのため当社は、社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動により、従業員の就業環境が害される行為について、カスタマーハラスメントとして組織的かつ毅然とした対応を行います。

1. カスタマーハラスメントに対する基本方針

- (1) 当社は、カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で対応し、従業員を保護します。また、従業員個人に対応を任せることなく、会社として組織的に対応します。

2. カスタマーハラスメントの考え方

- (1) 当社では、お客様、発注者、元請事業者、取引先、施設利用者その他当社の事業に関係する方からの要求または言動のうち、要求内容の妥当性や、その要求を実現するための手段・態様などに照らし、社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントに該当する行為と考えます。
- (2) なお、正当な業務上の指示、施工内容に関するご指摘、品質・安全に関するご意見、契約に基づく正当な要求等については、カスタマーハラスメントとして取り扱うものではありません。

3. 対象となる行為の例

- ・暴言、侮辱、人格を否定する発言、威圧的な言動
 - ・脅迫や身体的な攻撃
 - ・長時間または繰り返し行われる過度な叱責や要求
 - ・契約内容や業務範囲を著しく超える不当な要求
 - ・実現が著しく困難または不可能な要求の強要
 - ・従業員個人に対する攻撃、誹謗中傷
 - ・その他、社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害する行為
- ※上記は例示であり、これらに限るものではありません。

4. 当社の対応

- (1) 当社は、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、従業員個人に対応を任せることなく、会社として事実関係を確認し、適切に対応します。
- (2) また、悪質な行為や従業員の安全を脅かす行為については、必要に応じて関係先への申し入れ、対応の中止、警察・弁護士等の外部専門機関への相談など、適切な措置を講じます。

5. 社内体制の整備

- (1) 当社は、カスタマーハラスメントに適切に対応するため、社内における相談・報告体制を整備するとともに、従業員への周知・啓発に取り組めます。
- (2) また、カスタマーハラスメントについて相談・報告した従業員が、そのことを理由として不利益な取扱いを受けることがないよう適切に対応します。

6. 皆様へのお願い

- (1) 当社は、これからも皆様からいただく正当なご意見やご要望に真摯に向き合い、より良い施工・サービスの提供に努めてまいります。
- (2) お互いの立場を尊重し、良好な信頼関係のもとで事業を進めていくため、本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

株式会社三栄テレコム
代表取締役 端羽 雅大