カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに（策定の背景と目的）

株式会社ペック（以下「当社」という。）は、建設コンサルタント・測量会社として、高品質な技術サービスの提供を通じて社会基盤の整備や地域の発展に貢献し、お取引先及び関係者の皆様から信頼される企業であり続けることを目指しております。

その実現のためには、お取引先及び関係者の皆様からいただくご意見・ご要望に真摯に耳を傾け、業務品質の向上と円滑な業務遂行に努めています。

しかしながら、お取引先及び関係者の皆様からの要求や言動の中には、社会通念上相当な範囲を超えた要求や、従業員の人権・尊厳を傷つけ、安全な就業環境を脅かす行為（カスタマーハラスメント）となる場合があります。

当社は、働く従業員一人ひとりを守り、心身ともに健康で安心して働ける環境を確保することが、結果として高品質な成果品の提供と社会基盤整備への貢献につながると考え、本方針を策定いたします。

---

2. 対象となる行為の定義

厚生労働省が定めるガイドラインに基づき、当社においては以下の行為を「カスタマーハラスメント」と定義します。

「お取引先及び関係者の皆様からの要求又は言動のうち、その内容に妥当性を欠くもの又は要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、その結果として当社従業員の就業環境が害されるもの」

---

3. 対象となる行為の具体例

以下の行為はカスタマーハラスメントに該当するものとして対応いたします。

（※以下は例示であり、これらに限定されません）。

行為	具体的行為例
暴力・脅迫・暴言	殴る、蹴る、腕をつかむ、物を投げつける等
	執拗な怒声、恫喝、暴言、罵声、長時間の叱責等
	屈辱、人格や能力を否定する言動、名誉毀損となる言動、脅迫的な言動
過剰・不合理な要求	土下座の強要等謝罪方法の要求
	理不尽な金品の要求
	法令や安全ルール、社内規定違反の要求
	従業員の解雇、人事異動、特定の担当者の交代要求、罰則の要求
	契約内容・仕様書又は関係法令を超える要求
	合理的な理由のない短納期の要求
	正当な理由のない成果品の大幅な修正要求
業務の妨害・拘束	同様の内容のクレームや謝罪の要求を繰り返す
	通常の時間を大幅に超える電話、居座り、拘束
	合理的な理由のない業務時間外の対応要求
	正当な理由のない頻繁な呼び出し
プライバシー侵害・迷惑行為	揚げ足取り、話のすり替え、言葉尻をとらえる
	従業員のプライバシーを侵害する言動 ・従業員の個人情報の詮索、つきまとい、セクシャルハランスメント ・無断での撮影・録音
	SNS 等のインターネット上の各種媒体、マスコミ等を通じた不適切な情報発信 ・従業員の人格や尊厳を侵害する行為（個人情報の無断公表、誹謗中傷） ・当社の信用を失墜させる誹謗中傷などの投稿や拡散、これらをほのめかす言動

---

4. カスタマーハラスメントへの対応方針

当社は、カスタマーハラスメントと判断される事案が発生した場合、事実確認の確認及び調査を行い、その結果を踏まえ、法令及び契約上の手続きに従って、必要な措置を講じる場合があります。

また、従業員個人に対応を抱え込ませず、管理職や関係部署が連携し、安全安心な就業環境の確保を最優先に組織として対応を行います。

さらに、悪質なケースや犯罪行為と判断する事案については、警察、弁護士等の外部専門家と連携し、民事・刑事の両面から法的に厳正な対処を行います。

---

5. 社内体制の整備（従業員を守る取り組み）

当社は、従業員を守るために以下の社内環境整備を推進します。

- 被害を受けた従業員の心身のケア（相談窓口の設置及び相談しやすい環境づくり）

---

6. お取引先及び関係者の皆様様へのお願い

当社は、今後もお取引先及び関係者の皆様と健全で良好な信頼関係を築き、誠実かつ丁寧な対応に努めてまいります。

引き続き、社会基盤整備の円滑な業務遂行と技術サービスの品質向上のため、冷静かつ建設的な対話と相互理解に基づいた協力関係を築けるよう、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

なお、お取引先及び関係者の皆様から、当社従業員による威圧的な言動その他不適切な対応があったとのご指摘を頂いた場合には、速やかに事実関係を確認し、公平かつ適切に対応いたします。