# カスタマーハラスメントに対する基本方針

## 1 基本方針

株式会社小泉組（以下「当社」といいます。）は、土木事業、建築事業を通じて、サービスの品質向上に努め、お客様等からの正当なご意見、ご要望及びご指摘に誠実に対応します。

同時に、従業員が安心して働ける環境を守るため、社会通念上許容される範囲を超える言動には、個人任せにせず、組織として対応します。

## 2 カスタマーハラスメントの考え方

お客様、取引先、当社の事業に関してお問い合わせをする方など（以下「お客様等」といいます。）の言動のうち、その内容又は手段・態様が、従業員の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、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といいます。

商品・サービスの不備に関する正当な申出、契約又は法令に基づく権利の行使、事実に基づく意見の表明、障害に応じた合理的配慮の申出は、それ自体をもってカスタマーハラスメントとは扱いません。

## 3 対象となる言動の例

以下は例示です。言動の目的・経緯、当社の対応の適否、手段・態様、頻度や継続性などを確認し、個別の事情を踏まえて判断します。

・暴行、物を投げつける行為、脅迫、威圧的な言動、人格を否定する発言、差別的・性的な言動、土下座の強要

・長時間の電話や居座りによる拘束、十分な説明を受けた後も同じ要求を執拗に繰り返す行為、業務時間外の執拗な連絡

・従業員へのつきまとい、業務と無関係な私生活上の情報の開示要求、従業員の個人情報の無断公開、SNS 等への投稿を示唆した脅迫や中傷

・正当な根拠なく著しい値引き、返金又は過大な賠償を迫る行為、契約内容を著しく超える無償対応の執拗な要求

・建設作業・工事作業において、合意した範囲や変更手続を踏まえず、無制限の修正又は契約外の無償追加を執拗に求める行為

・工事内容についての説明を受けた後も、合理的な根拠なく過大な補償を繰り返し求める行為

## 4 当社の対応

当社は、申出の内容と事実関係を確認し、当社の商品・サービス又は対応に改善すべき点がある場合は、必要な是正を行います。

緊急時には従業員の安全を優先し、状況に応じて、複数人での対応、担当者や連絡方法の変更、対応の中断又は終了、退去の要請などを行います。

特に悪質な言動については、警告、新たな取引の見合わせ、店舗・事務所への立入りの制限、警察への通報、弁護士への相談その他の法的措置を検討します。

既存の契約に関する対応やサービス提供の見直しは、法令及び契約上の義務を踏まえて個別に判断します。

## 5 社内の取組

・従業員への方針の周知と教育を行い、当社の役職員が取引先等の従業員に同様の言動をしないよう徹底します。

・相談窓口及び報告体制を整え、判断が難しい段階でも相談できるようにします。従業員を一人で抱え込ませず、管理職等が対応を引き継ぎます。

・事実関係を速やかに確認し、被害を受けた従業員への配慮、必要な記録の保存及び再発防止に取り組みます。

・相談者等のプライバシーを守り、相談や事実確認への協力を理由とする不利益な取扱いを行いません。

施行予定日　2026 年 10 月 1 日

株式会社小泉組　代表取締役　小泉智治