＜カスタマーハラスメントに対する基本方針＞

岐阜宇部生コンクリート株式会社は、すべての従業員が安全で心身ともに健康に働ける職場環境を守るため、顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対して組織として毅然と対応します。

1. カスタマーハラスメントの定義

職場における「カスタマーハラスメント」とは、職場において行われる

①顧客等からのクレーム・言動のうち、

②要求の「内容」が妥当性を欠くもの、または実現のための手段・「態様」が社会通念上許容される範囲を超えたものより、

③従業員の就業環境が害されるもの

であり、**①～③の要素を全て満たすもの**をいいます。

※電話やＳＮＳ等のインターネット上において行われるものも含みます。

① 顧客とは、顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者を指します（今後、商品の購入やサービスの利用等をする可能性がある者も含みます）。

② 社会通念上許容される範囲を超えたものとは、暴力、暴言、脅迫、威圧、長時間の拘束、継続的な執拗な言動、ＳＮＳ等での誹謗中傷等。なお、正当なご意見や苦情、障害のある方からの合理的な配慮の求め等はこれに該当しません。

２.組織としての対応

従業員にカスタマーハラスメント被害があった場合は、現場の担当者個人に判断や対応を任せず、組織として対応します。悪質な行為と判断した場合は、警察、弁護士等の外部専門機関と連携し、厳正に対処します。

制定日：２０２６年１０月　１日

岐阜宇部生コンクリート株式会社

代表取締役社長　廣瀬　功