

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026年4月1日制定

はじめに

日特建設（以下「当社」といいます。）グループは、社是「私たちは、見えないところにこそ、誠実に技術を提供して、社会から必要とされる企業であり続ける」の理念の下、お客様ほかお取引先様を含めたすべてのステークホルダー（以下「お客様等」といいます。）の満足と社会からの信頼を得るために、品質の高いものづくりに日々努めています。

当社グループが掲げる理念を実現し社会に貢献し続けるためには、当社グループの役員・従業員・派遣労働者（以下、総称して「従業者」といいます。）の心身の健康を守り、安心して働くことのできる就業環境を確保することが不可欠と考えています。

そのため、お客様等から従業者に対し、社会通念上不相当な要求や言動があった場合を想定し、その対応について基本方針を定めました。

カスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、厚生労働省策定の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参照し、カスタマーハラスメントを、「お客様等からの要求・言動のうち、要求の内容が妥当性を欠くもの、または、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、従業者の就業環境が害されるもの」と定義します。

カスタマーハラスメントに該当する行為の例

カスタマーハラスメントの主な例は、下記のとおりですが、これらに限られません。

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等）
- 威圧的な言動（怒号、机を叩打等）
- 過度な謝罪要求（土下座の強要等）
- 継続的な、または執拗な言動（対面・電話・書簡・電子メールの別を問いません。）
- 合理的範囲を超える拘束的な行為（不退去、居座り、監禁等）
- 合理的範囲を超えた時間帯（深夜・早朝。ただし、緊急事態発生時を除きます。）における電話・メール等による連絡およびそれらへの応答の要求
- 従業者個人への攻撃や要求
- 従業者を無断で撮影・録画・録音する等プライバシー権の侵害行為
- 話し合い等の内容をインターネット上に公開すると言及する等の脅迫行為
- 従業者の個人情報等の SNS やインターネット上への投稿（写真・映像・音声などの公開）および誹謗中傷
- 不合理または過剰なサービス・金銭等の提供の要求
- 正当な理由のない工事のやり直し・金銭補償・謝罪の要求
- その他各種ハラスメント行為



日特建設株式会社

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社グループは、お客様等からのご意見・ご要望に引き続き真摯に対応してまいりますが、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しましては、従業者を守るため、毅然とした姿勢で臨むとともに、警察・弁護士等への相談を含め、組織を挙げて厳正に対処いたします。

当社グループにおける対応

当社グループでは、カスタマーハラスメントに適切に対応するために、下記の取組みを進めてまいります。

- 本基本方針・対応姿勢の明確化と従業者への周知・啓発
- カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
- カスタマーハラスメント発生時の相談・報告体制の整備
- 上記に関する従業者への教育・研修の実施
- 外部専門家（弁護士等）との連携

以 上