

株式会社第一ヒューテック カスタマーハラスメント防止方針

1. はじめに

株式会社第一ヒューテックは、お客さまの信頼に応え、安心安全な工事で品質の高い建築をお納めすることはもちろんのこと、お客さまと共に成長し、様々な社会課題にも取り組みながら、未来にわたり社会から必要とされ続ける企業を目指しています。

そのため、事業活動に関わるすべてのステークホルダー（以下「お客さま等」といいます。）からいただくご意見、ご要望、ご指摘を真摯に受け止め、お客さま等との信頼関係の構築に努めています。

一方で、お客さま等からの社会通念上不相当な要求や言動は、従業員等の人格や尊厳を傷つけ、良好な就業環境を損なうおそれがあります。

当社は、従業員等の人権を尊重し、安全かつ安心して働くことができる職場環境を確保するため、本方針を制定します。

2. カスタマーハラスメントの定義

本方針におけるカスタマーハラスメントとは、お客さま等からの言動または要求のうち、その内容に妥当性を欠くもの、またはその内容に妥当性がある場合であっても、当該要求を実現するための手段または態様が社会通念上不相当であり、従業員等の就業環境を害するものをいいます。

3. 基本方針

次の事項を基本方針とします。

- (1) お客さま等からのご意見、ご要望、ご指摘に対し、誠実かつ真摯に対応します。
- (2) お客さま等との信頼関係を大切にするとともに、従業員等の人格および尊厳を尊重します。
- (3) カスタマーハラスメントに対しては、従業員等を守るため、組織として毅然かつ適切に対応します。
- (4) 悪質な事案については、警察、弁護士その他の関係機関と連携し、適切な措置を講じます。
- (5) カスタマーハラスメントの防止および従業員等の保護に継続的に取り組みます。

4. 対象となる行為

- (1) 「要求の内容が妥当性を欠く場合」の例
 - ・ 当社が提供するサービスに瑕疵・過失が認められない場合
 - ・ 要求の内容が、当社が提供するサービスの内容と関係がない場合

(2) 「要求実現のための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 従業員等個人への攻撃、要求
- ・ 正当な理由のない製品交換、金銭補償の要求や謝罪の要求

以上の対象となる行為例は、厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づくものです。本件は例示であり、これらに限るものではありません。

5. 教育・啓発

本方針が事業活動において適切に実践されるよう、役員および従業員等に対する教育および啓発に取り組みます。

6. 相談・通報

カスタマーハラスメントに関する相談および通報を受け付ける体制を整備し、相談者および通報者に対する不利益な取扱いを禁止します。

2026 年 10 月 1 日制定