

カスタマーハラスメントに対する弊社の考え方

美保テクノス株式会社は、「夢、まち、人づくり」のスローガンのもと、事業を通じて、地域の安全・安心で快適なまちづくりに取り組んでいます。お客様、発注者様、協力会社様、お取引先様、地域の皆様からのご意見・ご要望は、品質向上と信頼関係づくりの大切な声として真摯に受け止めます。

一方で、暴言、威圧的な言動、長時間拘束、執拗な要求、従業員個人への誹謗中傷、契約や社会通念を超える過度な要求などにより、従業員の尊厳や安全な就業環境が損なわれる場合があります。弊社は、このような行為をカスタマーハラスメントと位置づけ、従業員を守り、安全で円滑な事業活動を継続するため、組織として適切に対応します。

1. ご理解とご協力をお願い

工事現場、住宅・リフォーム、設計・打合せ、アフター対応などでは、安全確保を最優先として対応する必要があります。ご意見やご相談をいただく際には、互いの立場を尊重し、冷静で建設的な対話にご協力ください。危険を伴う状況や作業に支障が生じる場合には、対応を一時中断したり、対応方法を変更したりすることがあります。

2. カスタマーハラスメントに該当する恐れのある例

暴行・物を投げる等の身体的攻撃、暴言・脅迫・侮辱・人格を否定する言動、大声での威圧、長時間の電話・面談、同じ内容の執拗な繰り返し、契約内容や通常の対応範囲を超える要求、従業員や協力会社の個人情報の無断公開、無断撮影・録音・SNS投稿等。
※上記は例示であり、これらに限りません。

3. 弊社の対応

カスタマーハラスメントに該当すると弊社が判断した場合、対応者の交替、複数名での対応、対応時間・方法の変更、面談・通話の終了、施設・現場への立入りのお断り、取引・サービス提供の停止または制限等を行うことがあります。悪質性が高い場合は、警察、弁護士その他の専門機関と連携し、適切な措置を講じます。

弊社のカスタマーハラスメントに対する考え方は、正当なご意見・ご要望を妨げるものではありません。お寄せいただいた声には誠実に向き合い、必要な改善に努めます。今後も地域の皆様との信頼関係を大切にし、安全で安心なまちづくりに貢献してまいります。

美保テクノス株式会社
代表取締役社長 野津健市