

カスタマーハラスメント基本方針

1. 基本的な考え方

中央復建コンサルタンツ株式会社は、高い技術力と誠実な対応を通じて、安全・安心で持続可能な社会基盤の整備と地域社会の発展に貢献することを使命としています。この使命を果たすため、発注者、関係機関、協力会社その他の皆様から寄せられるご意見やご要望を、業務改善とサービス品質の向上につながる貴重な機会として真摯に受け止め、誠実かつ適切に対応します。一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動は、役員・経営補佐役・従業員の安全および就業環境を損ない、中央復建コンサルタンツ株式会社が社会的使命を継続して果たすことにも影響を及ぼすことにもつながります。

中央復建コンサルタンツ株式会社は、役員・経営補佐役・従業員の安全と健康を守り、誰もが安心して能力を発揮できる職場環境を確保し、高品質なサービスを安定的かつ継続的に提供していくため、カスタマーハラスメントに対しては組織として毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

「顧客、関係機関その他の利害関係者からの要求や言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして手段・態様が社会通念上不相当であり、役員・経営補佐役・従業員の職場環境や安全を害するもの」をカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という）と定義します。

3. 対象となる行為

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

(1) 身体的・精神的攻撃

- ・暴行、傷害、脅迫、威嚇
- ・暴言、侮辱、人格否定、名誉毀損 等

(2) 過度な要求

- ・契約外業務の無償要求
- ・不合理な成果品修正要求
- ・過剰な謝罪要求（土下座要求、個人への処分要求等）

(3) 拘束行為

- ・長時間の電話・面談
- ・執拗なメール送信
- ・繰返しの説明要求

(4) プライバシー侵害

- ・個人情報の要求
- ・SNS 等への実名投稿、写真・動画の無断掲載

(5) 建設コンサルタント業務特有の行為

- ・技術的判断への不当な圧力
- ・設計内容の恣意的変更要求
- ・特定事業者への利益誘導要求

4. カスハラへの対応

正当なご意見・ご要望には誠実に対応しますが、カスハラに該当すると判断した場合は、対応の中断、担当者変更、文書対応への切替、立入制限、業務対応の中止等を実施することがあります。悪質な場合は警察や弁護士と連携し法的措置を講じます。

また、中央復建コンサルタンツ株式会社の役員・経営補佐役・従業員等による他社の労働者等へのカスハラを防止するため、周知・啓発を行います。他社から事実確認等への協力を求められた場合は積極的に応じ、必要な再発防止措置を講じます。

5. 役員・経営補佐役・従業員保護に関する取組み

役員・経営補佐役・従業員が安心して働ける職場環境を確保するため、以下の取組みを実施します。

- ・カスハラ相談窓口の設置
- ・メンタルヘルス支援
- ・相談者のプライバシー保護と不利益取扱いの禁止
- ・必要に応じた配置転換等の配慮

6. 組織的対応

カスタマーハラスメントへの対応は個人に任せず、会社として対応します。

そのため、

- ・相談・報告体制の整備
- ・対応マニュアルの整備
- ・役員・管理職等研修、従業員教育の実施
- ・発生事例の分析と再発防止

を継続的に実施します。

2026 年 10 月 1 日
中央復建コンサルタンツ株式会社
代表取締役社長 白水 靖郎