カスタマーハラスメントに対する基本方針

基本方針

当社は、東亜建設工業グループ人権基本方針に基づき、港湾、海岸、空港等の社会資本整備を担う建設会社として、安全で高品質な施工およびサービスの提供を通じて社会を益するとともに、発注者、お客様、地域社会、協力会社その他のステークホルダーとの信頼関係の構築を重要な経営基盤と位置付けています。

当社役職員が安全かつ健全な環境で安心して働くことは、適正な事業活動の遂行と安全・品質の確保に不可欠です。

当社は、当社役職員の人格と人権を尊重し、カスタマーハラスメントに対して組織として適切かつ毅然と対応するとともに、働きがいのある職場環境の維持・向上に努めます。

当社のカスタマーハラスメントの定義

発注者、顧客、取引先、その他業務上関係者からの要求または言動のうち、その内容に妥当性を欠くもの、または手段・態様が社会通念上不相当であり、当社役職員の就業環境を害する行為をカスタマーハラスメントと定義します。

対象となる主な行為

・暴言、威迫、脅迫、暴力行為
・契約内容を逸脱する要求や過度な補償要求
・合理的理由のないやり直し要求
・長時間拘束や執拗な連絡
・現場への無断立入りや業務妨害
・SNS 等での誹謗中傷や無断公開

当社の対応

・組織的な対応を原則とし、事実確認と記録を徹底します。カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、不当な要求には応じず、必要に応じて対応の制限や業務対応の見直しを行います。また、悪質な場合には弁護士や警察等の外部専門機関と連携します。

当社役職員の保護

当社役職員の安全、心身の健康および人格の保護を最優先とし、相談体制の整備、業務調整および必要な支援を行います。