

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社大城工業所は、従業員が安心して働ける環境を整備することが、質の高い建設サービスの提供につながると考えております。

一方で、顧客や取引先からの常識の範囲を超えた要求や、人格を否定するような言動（カスタマーハラスメント）は、従業員の尊厳を傷つけ、就業環境を害する重大な問題と認識しております。

当社は、2026年10月施行の改正労働施策総合推進法（カスハラ対策義務化）を踏まえ、以下の通りカスタマーハラスメントに対する方針を定め、従業員を守るとともに、健全な関係構築に努めてまいります。

1. 対象となるカスタマーハラスメントの定義

当社では、以下のような言動をカスタマーハラスメントと位置づけます。

- 身体的・精神的な攻撃（暴力、脅迫、暴言、侮辱、人格否定）
- 威圧的な言動や、社会通念上不相当な過剰・継続的な要求
- 施工ミスや正当な理由のない謝罪要求、処罰の要求
- 建設業の特性を無視した、著しく無理な工期、過度な低価格・追加費用の拒絶などの不当な要求

2. 対応方針

- カスハラ行為が確認された場合は、組織として従業員を保護し、毅然とした対応を行います。
- 悪質なクレームや犯罪行為に該当すると判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置も含めて厳正に対処します。

3. 従業員への体制づくり

- 相談窓口を設置し、被害にあった従業員の心身のケアと安全確保を最優先に努めます。
- カスハラに関する知識や対処法についての教育・啓発を継続的に行います。

お客様およびお取引先様におかれましては、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026年10月1日
株式会社大城工業所
代表取締役 寺内麻有実