2026 年 10 月 1 日

共和コンクリート工業株式会社
代表取締役社長　北村　匡

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、すべてのお客様に対し、誠意をもって高品質な製品や確かな技術・サービスを提供することを目指しております。お客様からいただく貴重なご意見やご指摘については真摯に受け止め、業務の改善に向けて誠実に対応してまいります。
一方で、当社従業員が安全で安心して、心身ともに健康に働くことができる環境を守ることも、持続的に優れた製品を安定してお届けし続けるために不可欠であると考えております。
当社は、従業員の尊厳を傷つけ、心身の健康を脅かすカスタマーハラスメントの防止に取り組み、従業員が安心して働ける環境を確保してまいります。

1. 対象となる「カスタマーハラスメント」の定義

厚生労働省の指針に基づき、お客様など（取引先、見込み客を含みます）からの言動のうち、要求内容の妥当性に照らして「社会通念上許容される範囲を超えた言動により、従業員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）と定義します（電話、メール、SNS、インターネット上での行為も含みます）。

2. 該当する主なカスハラ行為例

* **精神的・身体的な攻撃：**暴言、侮辱、人格否定、名誉棄損、脅迫、暴行行為など
* **不当・過剰な要求：**契約範囲を超える無償対応の強要、理不尽な金銭・損害賠償要求など
* **威圧的な言動：**大声による威嚇・罵声、土下座の強要、威圧的な態度の継続
* **拘束的な行為：**長時間の拘束（電話含め）、居座り、不退去など
* **プライバシー侵害：**従業員の写真・動画の無断撮影、SNS やネット上での個人情報の開示、誹謗中傷など

3. カスハラへの対応方針

* **組織による毅然とした対応：**
  カスハラ行為に対しては、従業員個人に抱え込ませず、組織全体として毅然とした態度で対応します。
* **お取引の中止および製品・技術・サービス提供の停止：**
  悪質なカスハラ行為や度重なる不当な要求が継続する場合、誠に遺憾ながら、お取引や製品・技術・サービスの提供をお断り（中止）させていただきます。
* **外部専門機関との連携：**
  犯罪行為と判断される場合は、速やかに警察に通報し、弁護士等の外部専門機関と連携の上、厳正に対処いたします。

4. お客様へのお願い

当社は、お客様との信頼関係を第一に考え、真摯に対応することをお約束いたします。

しかしながら、従業員の安全と就業環境を脅かす行為に対しては、本方針に基づき厳格に対処させていただきます。

すべてのお客様と良好な関係を築き、高品質な製品と技術・サービスを安定して提供し続けるため、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

以　上