カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社ハウスジャパン（以下「当社」といいます）は、住宅建築、総合建設工事、太陽光発電設備工事、リフォーム・改修工事などを通じて、お客様やお取引先様、地域社会との信頼関係を大切にし、誠実で公正な事業活動に努めております。

当社は、お客様から寄せられるご意見やご要望を真摯に受け止め、施工品質の向上、サービスの改善およびお客様満足度の向上に活かしてまいります。

一方で、従業員が安心して働くことのできる職場環境を守ることも、企業として重要な責任であると考えております。

当社は、カスタマーハラスメントに対して適切に対応するとともに、従業員一人ひとりがお客様や関係者の人格と尊厳を尊重し、ハラスメントの加害者とならないよう、社内への周知・啓発と再発防止に取り組んでまいります。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様、お取引先様、近隣住民その他の関係者からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境を害するものを、カスタマーハラスメントと考えます。

なお、施工品質、工期、工事内容、対応などに関する正当なご意見・ご指摘や、契約内容に基づく合理的な範囲での改善のご要望を、一律にカスタマーハラスメントとみなすものではありません。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は、カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例です。実際の判断にあたっては、要求の内容、経緯、言動の態様、業務への影響などを総合的に考慮します。

- 暴言、侮辱、人格を否定する発言、威圧的な言動
- 脅迫、暴力行為、土下座の強要
- 社会通念上相当な範囲を超える過度な要求
- 合理的な理由のない謝罪、金銭補償、無償工事などの要求

● 契約内容や施工基準を逸脱した過剰な工事・サービスの要求
● 工期や施工方法について、合理的な理由なく過度な変更や即時対応を強要する行為
● 長時間にわたる拘束、執拗な電話・メール・訪問、繰り返しの要求
● 工事現場への不当な立ち入りや、作業の妨害、安全管理を阻害する行為
● 従業員や協力会社のプライバシーを侵害する行為
● SNS やインターネット等での誹謗中傷、従業員個人や会社の信用を不当に傷つける行為
● その他、従業員の安全や就業環境を害する行為

2. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、従業員の安全と尊厳を守るため、カスタマーハラスメントが確認された場合には、組織として適切に対応します。

● 事実関係を確認し、必要に応じて複数名で対応します。
● 不当な要求や不適切な言動が継続する場合には、対応の中断または終了を判断します。
● 暴力、脅迫、威嚇などの危険がある場合には、従業員の安全確保を最優先とし、警察・弁護士等の関係機関と連携します。
● 工事現場において安全確保や正常な施工の継続が困難と判断した場合には、必要に応じて作業を一時中断します。
● 個別の状況に応じて必要な措置を講じ、再発防止に努めます。

3. 従業員への教育と職場環境の整備

当社は、従業員が安心して働くことのできる職場環境を確保するため、相談体制の整備、事実確認、被害を受けた従業員への支援に取り組みます。
また、従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する理解を深めるための周知・啓発を行い、適切な接遇やコミュニケーションについて教育します。
カスタマーハラスメントへの対応にあたっては、従業員の安全を守るとともに、事実に基づく公正な判断を行い、特定のお客様や関係者に対する不当な対応が生じないよう努めます。

5. 従業員によるハラスメントの防止

当社は、お客様、お取引先様、協力会社の皆様、近隣住民の皆様、その他すべての関係者の人格と尊厳を尊重します。

従業員に対しても、立場や職務上の権限を問わず、相手を威圧する言動、人格を否定する発言、不当な要求、差別的な言動など、相手の尊厳を傷つける行為を行わないよう周知・指導します。

また、従業員による不適切な言動が確認された場合には、事実関係を確認のうえ、社内規程等に基づき適切に対処し、必要な是正措置および再発防止に取り組みます。

当社は、お客様と従業員の双方がお互いを尊重し、安心して信頼関係を築くことのできる環境づくりを推進してまいります。

6. 今後の取り組み

当社は、総合建設業に携わる企業として、施工品質と安全性の向上に努めるとともに、お客様、お取引先様、協力会社、近隣住民、従業員を含むすべての関係者の人権を尊重し、公正で健全な事業活動を推進してまいります。

今後も、カスタマーハラスメントに対する適切な対応と防止に取り組み、従業員が安心して働ける環境づくりと、お客様との健全な信頼関係の構築に努めてまいります。
皆様のご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

株式会社ハウスジャパン
制定日：2026 年　11 月　1 日