NIKKEN

カスタマーハラスメントに対する基本方針

日建設計は、「価値ある仕事によって社会に貢献する　それを通じて個人は成長する　会社も発展していく」という企業理念のもと、多彩な経験、技術や知識をもってクライアントの想いを実現することを目指しております。

この理念を実現するためには、従業員一人ひとりが心身ともに健康で、安心して働ける職場環境を提供することが不可欠であると考えています。そのため、クライアントからのご意見やご要望にはこれからも真摯に向き合いながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、従業員の尊厳を守るため毅然とした対応を取るとともに、すべての従業員が安心して働ける環境を構築するため、本基本方針を定めました。

1.　基本方針

●基本方針１

『カスタマーハラスメントが発生した場合、当社は、従業員の人権を尊重し、ハラスメント行為から従業員を守るため、組織として毅然と対応します。』

●基本方針２

『当社が「カスタマー」の立場になる場合にあっては、相手の就業環境を脅かすような行為はいたしません。』

2.　カスタマーハラスメントの定義

クライアント等から従業員に対し、その業務に関して行われる「著しい迷惑行為」(※)であって、就業環境を害するものをいい、これらの要素を全て満たす際にカスタマーハラスメントと定義します。

（※）:「著しい迷惑行為」とは、暴行・脅迫その他の違法な行為、契約上もしくは社会通念上も正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為をいうが、これらに限るものではありません。

３．対象となる行為

カスタマーハラスメントの具体例は以下の通りですが、これに限るものではありません。

① 身体的・精神的な攻撃
- 暴行、脅迫、侮辱、中傷、名誉毀損、暴言などの攻撃的言動
- 怒声や威圧的な態度、土下座の強要など過度な圧力行為

② 拘束・妨害行為
- 不退去、長時間の居座りや電話、監禁など業務妨害につながる行為
- 繰り返し・執拗な要求や説明の強要

③ 差別的・性的言動
- 性的な発言や行動、人種・性別・年齢等に基づく差別的な言動

④ 個人への不当な侵害

- 従業員個人への攻撃や過剰な要求
- 無断での撮影・録画・録音
- 個人情報や画像・音声の無断公開

⑤ 契約・業務履行の妨害

- 契約手続きに必要な情報を提供せずに履行を強要する行為
- 不合理または過剰なサービス提供の要求

⑥ 不当な要求

- 正当な理由のない金銭や謝罪の要求

４．当社の取組み

- カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、対応体制を整備します。
- カスタマーハラスメントの発生に備え、カスタマーハラスメントに関する研修・教育を実施します。
- カスタマーハラスメントの被害を受けた従業員には、必要に応じて配置転換やメンタルヘルスケアなどの配慮を実施します。
- 相談者のプライバシーを保護するための必要な措置を講じるとともに、相談を理由に不利益な取り扱いがなされることがないよう周知します。

以上