カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社村内ケンテックは、戸建、マンション、店舗、商業施設のメンテナンスからフルリフォーム、設計・施工を通じて、お客様にワンランク上の快適な暮らしをご提供できるよう、高品質なサービスの提供に努めております。

当社は、お客様からいただくご意見、ご要望、お申し出を真摯に受け止め、サービス品質の向上に活かしてまいります。一方で、従業員一人ひとりの人格と尊厳が尊重され、安心して働くことができる環境を維持することも、お客様へ良質なサービスを継続的に提供するために不可欠であると考えております。

そのため、お客様からのご意見・ご要望に対しては誠実に対応いたしますが、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動、従業員の人権や就業環境を損なう行為に対しては、組織として毅然とした対応を行います。

今後ともお客様との信頼関係を大切にし、より良いサービスの提供に努めてまいります。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

カスタマーハラスメントと考える行為例

カスタマーハラスメントに該当する行為は、以下の例に限られるものではありません。

（1）威圧的・攻撃的な言動

・大声、暴言、恫喝、脅迫
・人格を否定する発言や侮辱
・差別的な発言
・従業員に対する過度な叱責や長時間の説教

（2）不当または過剰な要求

・提供した商品・サービスと関連性のない要求
・契約内容や保証範囲を超える対応要求
・社会通念上相当な範囲を超える金銭補償の要求
・合理的理由のない謝罪の要求

（3）業務を妨害する行為

・長時間にわたる拘束や居座り
・同じ要求や苦情の執拗な繰り返し

・頻繁な電話、メール、SNS 等による連絡
・他のお客様への迷惑となる行為

（4）従業員への権利侵害行為
・暴力行為または暴力を示唆する行為
・セクシュアルハラスメント等のハラスメント行為
・つきまとい、待ち伏せ
・従業員の個人情報の開示要求や SNS 等への無断掲載

（5）インターネット上での迷惑行為
・SNS、口コミサイト等での誹謗中傷
・虚偽情報の投稿や拡散
・従業員個人を特定した攻撃的な投稿

当社の対応方針

当社は、お客様からいただくご意見やご指摘を真摯に受け止め、誠実な対応に努めます。

しかしながら、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、従業員の安全確保および他のお客様へのサービス提供を優先し、以下の対応を行う場合があります。

・対応の中止またはお断り
・今後のお取引をお断りする措置
・警察、弁護士等の外部専門機関への相談
・必要に応じた法的措置の実施

従業員保護の取り組み

当社は、すべての従業員が安心して働くことのできる職場環境を整備し、お客様へ質の高いサービスを提供し続けるため、以下の取り組みを推進しています。

・従業員への周知・啓発活動の継続的な実施
・社内相談窓口の設置
・発生時の報告・対応体制の整備
・必要に応じた録音・記録等による事実確認
・警察、弁護士その他関係機関との連携

当社は、お客様と従業員の双方が互いに尊重される環境づくりを推進し、今後も信頼される総合建設会社として地域社会に貢献してまいります。

制定日　　２０２６年１０月１日
株式会社村内ケンテック