

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年10月1日

一般財団法人建設業情報管理センター

1. はじめに

当財団は、建設業の健全な発展に寄与することを目指し、経営状況分析事業その他の各事業において、建設産業に関わるお客様に信頼いただけるサービスの提供に向けて取り組んでおります。また、お客様からの貴重なご意見やご要望には真摯に向き合い、サービスの改善、品質向上に務めております。

一方で、一部のお客様の要求や言動の中には、人格を否定する暴言、脅迫など、職員の尊厳を傷つけるものもあります。こうしたカスタマーハラスメントは、職員の心身の健康や尊厳を害し、就業環境を悪化させるおそれのある重大な問題です。

当財団では、安全な就業環境を確保し、職員が安心して業務に取り組むことが、良質なサービスの提供を可能とし、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつなぐと考え、本基本方針を策定いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

当財団では、厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを「お客様などからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該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って、当該手段・態様により、当財団職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為がカスタマーハラスメントに該当します（あくまで例示であり、これらに限られるものではありません）。

- ①長時間の拘束、繰り返しの要求
- ②大声、暴言・恫喝等による威圧的言動、差別的発言、脅迫
- ③暴行、危険を感じさせるような暴力的行為
- ④不当・過剰な要求
- ⑤当財団や職員の信用を毀損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為
- ⑥つきまといや盗撮、卑猥な言動等のセクシャルハラスメント行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

当財団は、カスタマーハラスメントに対して、組織として毅然とした対応を行います。

カスタマーハラスメントに該当する行為があったと判断した場合には、職員の心身の安全を確保するため、以後のサービスの提供や対応をお断りさせていただく場合があります。

また、悪質と認められる行為が確認された場合には、警察への通報や弁護士への相談等、外部専門家と連携して厳正に対処します。

4. お客様へのお願い

当財団では、お客様に質の高いサービスを提供させていただくため、職員が安心して業務に取り組める環境づくりに務めております。

今後とも、より良いサービスの提供に努めてまいりますので、お客様におかれましても、ご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。