

中電工グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

2025年10月1日

株式会社中電工

中電工グループは、企業理念として「私たちは、技術と品質と誇りをもって、社会の発展を支え続けます。」を掲げ、持続可能な社会の実現に貢献するとともに、お客さまやお取引先の皆さま（以下、「お客さま等」といいます。）からの貴重なご意見やご要望を真摯に受け止め、業務に取り組んでおります。

こうした中、中電工グループで働く一人ひとりが、心身ともに安心して働くことができる健全な職場環境を確保し、お客さま等と良好な関係を維持・構築するために「中電工グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定しました。

カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からの要求・言動のうち、その内容に妥当性がないと判断されるもの、または妥当であっても当該要求等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、当該手段・態様により、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と定義します。

カスタマーハラスメントの具体例

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行・傷害・脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言）
- ・威圧的な言動、土下座などの要求、言葉遣いや言葉尻をとらえた執拗な言動
- ・SNS等への投稿・暴露をほのめかした脅迫行為
- ・従業員に対する教育や人事的措置、担当者交代に関する過度・執拗な要求
- ・長時間の拘束的な行動（不退去・居座り・監禁）
- ・一度の訪問や電話において、繰り返し同じ言動を行う行為
- ・人格の否定、差別的・性的な発言
- ・同意なく従業員を撮影・録画・録音する行為
- ・従業員の個人情報や写真・音声・映像をインターネット上に公開する行為
- ・必要な情報の提供を拒否し、手続きを強要する行為
- ・不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない金銭補償・謝罪の要求 等

カスタマーハラスメントへの対応

中電工グループがカスタマーハラスメントと判断した場合は、お客さま等へご説明の上、対応を中断、またはお断りさせていただくことがあります。さらに、その内容が悪質と判断した場合は、警察や弁護士等と連携し、毅然と対処します。

従業員への教育

従業員に対しては、本基本方針を周知するとともに、お客さま等への適切な対応を行うための教育を実施します。

以 上