

カクヒログループカスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

カクヒログループは、建設から暮らし及び IT にわたるサービスを提供しながら、お客様のご期待に応え続けて参りました。お客様との信頼関係を築き、高品質なサービスを提供することは企業として最も重要なことと考えますが、役職員一人ひとりが安全かつ尊厳をもって働くことのできる環境を守ること、企業の使命ととらえております。

当グループはお客様のご意見・ご要望には真摯に向き合っておりまいます。しかし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、毅然と対応を行い、グループで働く役職員を守ること、継続的に質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え『カクヒログループカスタマーハラスメントに対する基本方針』を以下の通り定めます。

カスタマーハラスメント定義

お客様からのクレーム、言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、又はその妥当性に照らして、当該要求を実現する手段、態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段、態様により当社グループで働く社員の就業環境が害されるおそれがあるもの

【該当する行為】

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）や威圧的な言動
- 継続的な言動、執拗な言動
- 土下座の要求
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動、性的な言動
- 当社グループで働く社員個人への攻撃や要求
- 当社グループで働く社員の個人情報等への SNS／インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- 不合理又は過剰なサービス提供の要求
- 不当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社グループは、グループで働く社員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、お客様への対応をいたしません。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察、弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

当社グループにおける取り組み

- 本方針による企業姿勢の明確化、当社グループで働く社員への周知、啓発
- カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- 当社グループで働く社員への教育 研修の実施
- 当社グループで働く社員のための相談 報告体制の整備

2026年7月

カクヒログループ