

カスタマーハラスメントに対する基本方針

有限会社秀林組スタイルクリエイト一級建築士事務所は、1955 年創業沖縄の風土に根ざした家づくりを続けてまいりました。

私たちは、一棟一棟を大切に、専門知識を注ぎ込み、設計から施工に至るまで、お客様の夢を最高の品質で実現することを使命としています。

この使命を果たすためには、従業員の心身の健康と安全が守られ、安心して職務に専念できる環境が不可欠であると考えています。

万が一、社会通念を逸脱した言動（カスタマーハラスメント）があった場合、組織として毅然とした対応を行い、持続可能なサービス提供の基盤を守ります。

1. 対象となる行為（定義）

厚生労働省の指針に基づき、以下の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

- 暴力、暴言、侮辱、誹謗中傷、SNS 等への法的根拠のない投稿
- 合理的根拠のない金銭要求、土下座の強要、過度な謝罪要求
- 長時間の拘束、執拗な電話・訪問、正当な理由のない工事現場等への立ち入りや業務の妨げ
- 個人への干渉： 従業員個人への攻撃やプライバシーの侵害

2. ハラスメントへの対応方針

- 担当者個人に抱え込まず、会社全体で情報を共有し、組織として対応します。
- ハラスメント行為が認められる場合、誠に遺憾ながらお取引やサービスの提供を一時的、または恒久的に中止いたします。
- 悪質な事案については、弁護士や警察等の専門機関と連携し、法的措置を含めた厳正な対処を行います。

3. 社内の取り組み

- 教育の徹底： 全従業員に対し、ハラスメントに関する知識および防止のため研修を実施します。
- 相談体制： 被害を受けた従業員の心身をケアするため、専用の相談窓口を設置し、迅速なサポートを行います。
- 役員はカスタマーハラスメントに対して常に問題意識を持ち、対策に努め責任を全うします。
- 取引先にカスタマーハラスメント行為がないよう、社内意識を高めるため、正しい知識、意識付けを行います。
- 取引先企業の皆様と良好な関係構築に努めます。

お客様へのお願い

私たちは、お客様の夢を形にするパートナーとして、互いに尊重し合える健全な関係を築いてまいりたいと願っております。質の高い建築とサービスを継続するため、何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。

StyleCreate 一級建築士事務所 有限会社 秀林組 照屋 秀吾