

カスタマーハラスメント防止基本方針

株式会社橋梁コンサルタント

1. はじめに

当社は、「誠実な技術と確かな点検・設計を通じて、社会インフラの安全を守り、地域の暮らしに安心と豊かさをお届けする」という経営理念の実現に向け、発注者やお取引先をはじめとする皆様から寄せられるご意見・ご要望を真摯に受け止め、業務品質の向上に努めています。

当社は、従業員が安心して能力を発揮できる就業環境を確保することが、発注者等との良好な関係と、持続的で質の高い技術サービスの提供につながると考え、カスタマーハラスメントに対して組織として対応するため、本基本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、カスタマーハラスメントを、当社の事業に関係する方による言動であって、次の3つの要素をすべて満たすものと定義します。

- 発注者、施工現場で業務上関係するゼネコン職員・協力会社関係者、近隣住民、その他当社の事業に関係を有する方による言動であること
- 当社の業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えた言動であること
- その言動により、従業員の就業環境が害されること

対象となる場面には、発注者及び関係機関との打合せ、地元協議、現地調査、電話、メール、WEB会議、書面、およびSNS等のあらゆるコミュニケーションが含まれます。

3. カスタマーハラスメントに該当し得る言動

次のような言動がカスタマーハラスメントに該当する可能性があります。なお、これらは例示であり、個別の事案は、その内容、経緯、手段・態様、頻度、継続性及び従業員への影響等を踏まえて総合的に判断します。

- 契約の範囲を超えた仕様変更、追加費用の不払いを前提とした納期短縮の著しく過大な要求、または実現困難な設計・技術的要求
- 合理的な理由のない成果品（図面・点検報告書等）の無償修正要求、度を越した謝罪の要求、従業員の処分や担当技術者の交代の執拗な要求
- 現場調査や打合せ時における、暴行、傷害、脅迫、威嚇、暴言、侮辱、人格否定、差別的な言動
- 大声、机をたたいての威嚇、土下座の強要、長時間の拘束、同じ要求の反復、退去拒否等
- 現場での作業員・技術者の無断撮影・録音、個人情報の公開、SNS 投稿を示唆した不当要求、つきまとい等

【現場で想定される具体的なカスハラ事例】

1. 調査現場における近隣住民・通行人からの理不尽な威嚇・業務妨害：

橋梁点検のために高所作業車や片側交互通行規制を設置して作業を行っている際、近隣住民や通りがかりのドライバーから「通行の邪魔だ」「うるさい」と大声で怒鳴られ、車両の前に立ち塞がれて作業の中断を強いられたり、胸ぐらを掴まれる等の暴行・脅迫を受ける事案。

2. 発注者からの契約範囲を超えた無償対応・過大な納期短縮の強要：

契約に含まれていない追加の構造計算や補修設計作業に対し、追加予算の計上を拒否したまま「期限までにタダでやれ。対応しないなら今後の入札から排除する」「徹夜してでも明日までに報告書を出せ」と立場を利用して過大な要求を行う事案。

3. 過失の不当な追及と人格否定・執拗な担当者交代要求：

打合せでの些細な説明不足や記載の不備に対し、土下座を要求したり、「こんなことも分からないのか、技術者失格だ」「お前みたいなバカは今すぐ担当から外せ」等、個人の人格を否定する暴言を長時間にわたり繰り返し浴びせる事案。

4. 現場での無断撮影と SNS 拡散を盾にした不当要求：

点検現場において作業員の顔写真や車両のナンバーを無断でスマートフォン撮影し、「対応が気に食わないからネットや SNS に晒して炎上させてやる」「会社を潰してやる」と脅迫的に要求を通そうとする事案。

4. 判断の基本

カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、要求内容だけでなく、言動の目的、経緯、手段・態様、頻度、継続性、当社側の対応状況、業務の性質及び従業員への影響等を踏まえ、個別の事情を総合的に考慮して判断します。

発注者等からの正当なクレーム、ご意見又は技術的観点からの指摘は、カスタマーハラスメントではありません。当社に不備がある場合は、事実を確認し、必要な謝罪、是正又は説明を行います。

5. 当社の取組

- 対応方法及び社内報告手順の整備
- 従業員及び管理監督者に対する周知・研修
- 相談窓口の設置及び周知
- 事実関係を迅速かつ正確に確認する体制の整備
- 被害を受けた従業員の安全確保及び心身への配慮
- 相談者等のプライバシー保護及び相談等を理由とする不利益取扱いの禁止
- 発生事案の検証及び再発防止
- 必要に応じた警察、弁護士、産業医等との連携

6. カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

当社は、カスタマーハラスメントに該当する可能性がある言動が確認された場合、事実関係を確認し、従業員の安全を優先しながら、組織として冷静かつ毅然と対応します。

- 言動の中止を求めること
- 対応者の交代又は複数人による対応
- 電話、面談その他の対応の終了
- 以後の連絡方法、対応時間又は対応窓口の指定
- 相手方の上席（窓口）への組織的な抗議、又は取引・業務の拒否・停止
- 現場調査の一時中断、事務所等への立入りの拒否
- 警告書等の発出
- 警察への通報・相談
- 弁護士等への相談及び法的措置

上記の措置は、法令、契約内容、事業の公共性、生命・身体への影響その他の事情を踏まえ、必要かつ相当な範囲で行います。

7. 当社従業員によるカスタマーハラスメントの禁止

当社は、自社の役員又は従業員が、発注者、取引先その他の事業者で働く方に対してカスタマーハラスメントに該当する言動を行うことを認めません。事実が確認された場合は、就業規則その他の社内規程に基づき対処します。

8. 発注者・お取引先等へのお願い

当社は、発注者やお取引先等からいただくご意見・ご要望を大切にし、誠実な対応に努めます。一方で、従業員の安全と適正な業務運営、社会インフラの品質を守るため、本基本方針へのご理解と、節度ある言動へのご協力をお願いいたします。

9. 周知・見直し

当社は、本基本方針を従業員及び関係者へ周知し、法令・社会情勢の変化、発生事案及び従業員の意見等を踏まえ、必要に応じて見直します。

制定日：2026年10月1日
株式会社橋梁コンサルタント
代表取締役社長 江口 清貴