

カスタマーハラスメントに対する基本方針

ミッド事業部は、「事業の発展を通じて地域の繁栄に貢献する」を経営理念に、地域に密着した建設資材専門商社として地域建設への貢献を目指しております。この理念を実現するためには、従業員および仕事に関わる方々一人ひとりが心身ともに健康で、安心して働ける職場環境を提供することが不可欠であると考えています。

そのため、お客様からのご意見やご要望にはこれからも真摯に向き合いながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、従業員等の尊厳を守るため毅然とした対応を取るとともに、すべての従業員等が安心して働ける環境を構築するため、本基本方針を定めました。当社は、法令で定められるカスタマーハラスメント防止のための雇用管理上の措置義務を履行するとともに、本方針に基づき対象行為に対して適切に対応します。

1. 基本方針

本方針は、改正男女雇用機会均等法（第 11 条）、労働施策総合推進法（第 30 条の 3）に基づく事業主責任を踏まえ、従業員の尊厳と職場環境の安全を確保することを目的としています。

【基本方針 1】

当社は、カスタマーハラスメントが発生した場合、従業員等の人権を尊重し、ハラスメント行為から従業員等を守るため、組織として毅然と対応します。

※従業員等には当社の社員の他、当社の協力業者も含まれます。

【基本方針 2】

当社が「カスタマー」の立場になる場合にあっては、相手の就業環境を脅かすような行為はいたしません。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動のリクエストの内容の妥当性に照らし、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、労働者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いたします。例えば、暴力的な行為、執拗な要求、威圧、個人の意思を侵害する強制的な行為など、国が定める指針や判例を踏まえ、適切に判断します。一方で、正当なご意見やご要望はこれに含まれません。

3. 対象となる行為例

カスタマーハラスメントの具体例は以下の通りですが、これに限るものではありません。

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

①そもそも要求に理由がない、または商品・サービス等と全く関係のない要求

例：性的な要求や飲み会セッティングの強要、労働者のプライバシーに関わる要求をする

②契約等により想定しているサービスを著しく超える要求

例：工事契約内容にない工事をサービス工事で強要される

③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

例：価格交渉の際に明らかに根拠のない、且つ大幅な原価以下の指値をされた

④不当な損害賠償要求

例：監督自らの拾い落としをこちらの間違いと指摘され無償にて納品するよう強要された

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

①身体的な攻撃（殴る、蹴る、叩く等の暴行、傷害等）

例：社員の不手際の謝罪に同行した際、ボールペンを投げつけられた

②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

例：労働者の人格を否定するような言動を行うこと。土下座を強要する

③威圧的な言動

例：思い通りにならなければ関係者を罵倒する。

④継続的、執拗な言動

例：同様の質問を執拗に繰り返す。1日に複数回かつ1時間以上の説教電話をかけてくる

⑤拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

例：長時間に渡る居座りや電話で労働者を拘束する

4. 当社の取組み

(1) カスタマーハラスメントに対する従業員向けの相談窓口の設置と対応方法・手順の策定、対応マニュアルを整備するとともに、知識や対処方法についての従業員などへの研修を実施します。

(2) 従業員や関係者の安全確保のため、必要に応じて警察や弁護士など外部専門家と連携し法的措置も含め適切に対応します。

(3) 相談者のプライバシーを保護するための必要な措置を講じるとともに、相談や事実調査に協力したことを理由とした不利益な取り扱いがなされないことがないよう周知します。

以上

2026 年 8 月 19 日制定