

## カスタマーハラスメントに対する当社の方針

### はじめに

株式会社 秋葉架設は、当社の従業員1人1人が尊重され、安全かつ健全な職場環境の中で業務に従事できるよう努めております。

上記取組の中で、一部の方による暴言や脅迫、不当な要求等の行為は、当社で働く従業員の尊厳を傷つけ、健全な業務運営を妨げる「カスタマーハラスメント」に該当します。

当社は、お客様からのご意見・ご要望には真摯に対応いたしますが、カスタマーハラスメントに該当する行為については断固たる姿勢で臨むことをここに明示いたします。

### カスタマーハラスメントに該当する行為

依頼者その他の方からの言動のうち、要求内容が社会通念上妥当でないもの、またはその手段・態様が不相当であり、従業員の就業環境を害するおそれのある行為を「カスタマーハラスメント」と定義します。

#### 【該当する行為（例示）】

- 身体的または精神的な攻撃（暴行、脅迫、侮辱、暴言、中傷、名誉毀損 等）
- 執拗または威圧的な言動、長時間の拘束や不退去
- 差別的、または性的な言動
- 従業員個人への攻撃や不当な要求
- 従業員のプライバシーや個人情報を侵害する行為、SNS 等での公開・拡散
- 業務範囲を超えた過剰または不合理なサービス提供の要求
- 正当な理由のない謝罪・金銭補償・土下座等の要求

### 当事務所の対応姿勢

当社は、従業員の安全と尊厳を守るため、カスタマーハラスメント行為が確認された場合には、直ちに対応を中止いたします。

また、悪質な行為が認められる場合には、サービス・相談対応の終了、さらには警察・弁護士等の関係機関と連携し、法的措置を含む厳正な対応を行います。

### 当事務所の取り組み

- 本方針の明示と周知
- 従業員が安心して働ける環境づくり
- カスタマーハラスメント事案への対応手順の整備
- 従業員からの相談・報告体制の構築

## おわりに

当社は、依頼者の皆様との信頼関係を大切にしつつ、職員の安全と尊厳を守ることが、安定的かつ質の高いサービス提供につながると考えております。

皆様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026年10月

株式会社 秋葉架設

代表取締役 秋葉 亮