

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026 年 10 月制定：株式会社屋根技術研究所

はじめに

株式会社屋根技術研究所（以下「当社」）は、「屋根ステージの創造を通じて暮らしを豊かにする」という使命のもと、従業員が一丸となってお客様に信頼される商品・サービスの提供に努めています。

この度、万が一「カスタマーハラスメント」が発生した場合に備え、以下の基本方針を制定いたします。社会通念上相当な範囲を超える要求や、従業員・協力会社に対する威圧的な言動等の行為は、従業員や協力会社の尊厳を傷つけ、安心して働くことができる職場環境を損なうものです。

当社は、お客様との良好な関係を大切にしながらも、従業員および関係者を守るため、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした態度で対応いたします。

カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様からの要求や言動のうち、「要求内容の妥当性を欠くもの、または要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当であり、従業員や協力会社の就業環境を害するもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

（厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考）

対象となる行為

- 威圧的・攻撃的な言動
- 過度な拘束行為
- 不当な要求
- 差別的・性的な言動
- SNS・インターネットでの迷惑行為、従業員個人への攻撃

当社は、これからもお客様との信頼関係を何よりも大切にし、誠実な対応と高品質な商品・サービスの提供に努めてまいります。