

本四高速道路ブリッジエンジニア カスタマーハラスメントに対する基本方針

本四高速道路ブリッジエンジニア株式会社（以下「当社」という。）は、本州四国連絡高速道路株式会社のグループ会社として、構造物・設備の確実な維持管理に努め、『200年橋梁』の実現に向けた挑戦を続けるとともに、瀬戸内地域を中心とした地域連携の取り組みを重ね、社会に貢献することを使命としています。

これらの業務を進めるに当たり、JTB本四高速グループカスタマーハラスメントに対する基本方針のもと、当社社員その他当社の指揮監督下で当社の業務に従事する者（以下「社員等」という。）が安心して働ける環境を守るため、社会通念上許容される範囲を超えた言動・要求（以下「カスタマーハラスメント」という。）には組織として毅然とした態度で対応するとの考え方にに基づき、当社の基本方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様等（本四高速道路の利用者、取引の相手方その他当社の事業に関係を有する者）からの言動・要求のうち、社員等が従事する業務の性質その他の事情に照らして、その内容又は手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えたものであって、社員等の就業環境が害されるものをいいます。

2. カスタマーハラスメントに該当する言動・要求の例

お客様等による、当社の業務等における次のような行為は、社員等の就業環境を害するカスタマーハラスメントに該当します。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、無断撮影等）
- ・当社や社員等の信用を毀損させる内容や個人情報の SNS 等への投稿又は、そのほのめかし
- ・性的な言動
- ・差別的な言動
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間の拘束等）
- ・正当な理由のない、自宅等への訪問や勤務時間外の対応の要求
- ・過剰なサービス提供や当社の事業と全く関係のないサービス提供の要求
- ・不相当な商品交換、不当又は過剰な金銭補償や謝罪の要求

以上はあくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

3. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに対しては、社員等を守るため毅然と対応し、必要に応じて業務の提供や対応を中止します。

さらに、悪質と判断した場合、警察や弁護士等の専門家と連携し、法的措置も含め厳正に対処します。

カスタマーハラスメントを受けた場合に迅速かつ適切に対応できるよう、相談窓口や体制を整備するとともに、カスタマーハラスメントを受けた社員等の心身のケアに努めます。カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定めるとともに、社員等に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法等の研修を行います。