株式会社確認検査機構トラスト カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

当社は、指定確認検査機関として、建築基準法等の法令に基づき、公正かつ適正な建築確認・検査業務を通じて、安心・安全な社会の実現に寄与することを目指しており、当社の社員がその専門性を発揮し、安全かつ安心して業務に専念できる環境を確保することは、公正な審査・検査を維持するためにも不可欠であると考えております。

そのため当社は、不当な要求やハラスメント行為（カスタマーハラスメント）に対し、社員の人権と就業環境を守るため組織として毅然とした対応をとってまいります。

1. 対象となる行為（カスタマーハラスメントの定義）

当社における「カスタマーハラスメント」とは、業務の範囲を超えた要求、または要求の内容の妥当性に照らして手段・態様が不相当なもので、社員の就業環境が害される行為を指します。具体的には以下のような行為を含みます。

⑴威嚇・暴言・脅迫行為

大声での威圧、怒号、人格否定、社会的信用を損なわせる旨の発言。

⑵過剰・不当な要求

法令・審査基準を逸脱した不交付案の即時交付要求、審査基準の不当な無視・曲解の強制、無償での追加作業の要求。

⑶長時間の拘束・執拗な連絡

正当な理由のない長時間の電話・面談の強要、同一内容による短期間での執拗な問合せ・督促。

⑷業務妨害・不退去

退去を求めたにもかかわらず事務所内に留まり続ける行為、検査現場での検査員の身体的威嚇や妨害。

⑸個人のプライバシー侵害・つきまとい

特定の社員に対する個人的な連絡の要求、写真・動画の無断撮影および SNS 等への投稿、SNS での個人攻撃。

2. 組織としての対応姿勢

当社は、カスタマーハラスメントに対して以下の姿勢で組織的に対応いたします。

⑴ 毅然とした拒否と業務の中断

カスハラ行為が行われたと判断した場合、審査・検査手続の進行を一時中断し、法令および当社の業務規程に則り毅然とした対応を取ります。

⑵ 専門機関（弁護士・警察）との連携

脅迫、不退去、業務妨害等の悪質な行為に対しては、ためらうことなく警察への通報や顧問弁護士を通じた法的措置を講じます。

当社は今後も、お取引先の皆様との相互の信頼関係を大切にし、より質の高い確認検査サービスを提供できるよう努めてまいります。お取引先各位におかれましては、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

株式会社確認検査機構トラスト

令和 8 年 10 月