

鹿島グループにおけるカスタマーハラスメントに関する基本方針

制定：2026 年 3 月 31 日

鹿島グループは、「全社一体となって、科学的合理主義と人道主義に基づく創造的な進歩と発展を図り、社業の発展を通じて社会に貢献する。」という経営理念を基に、企業活動を展開しています。お客様との信頼関係を築き、高品質なサービスを提供することは最も重要な使命であります。役員、従業員一人ひとりが安全かつ尊厳をもって働くことのできる環境を守ること、持続的な事業運営の基盤です。鹿島グループは、正当なご意見・ご要望には真摯に向き合いながら、役員、従業員の安全と尊厳を守ることが前提として、お客様との信頼関係を維持し、共に発展することを目指し、本基本方針を定めます。

1. 鹿島グループにおけるカスタマーハラスメントの定義

お客様から鹿島グループ全ての役員、従業員に対する、著しい迷惑行為（※）であり、社会通念上、相当な範囲を超えるものとして、就業環境を害されるもの。

（※）暴行、脅迫その他違法行為、又は過度な要求、暴言など不当な行為も含まれます。なお、本定義は業務に関する正当なご意見・ご要望や、建設的なご指示を否定するものではありません。

2. カスタマーハラスメントへの対応について

- 鹿島グループは、ハラスメントに関する相談窓口を整備しています。
- カスタマーハラスメントが発生した場合は、事実関係の把握により状況を整理し、役員、従業員の安全と尊厳を最優先に考えた上で、事象や状況に応じて関係各機関と連携し、改善を申し入れさせていただくなど、適切に対応します。
- カスタマーハラスメントに関する苦情を申し立てた役員、従業員に対する不利益な取り扱いを禁止します。
- ハラスメントに対する正しい理解とその防止取り組みとして、鹿島グループはハラスメント防止教育の実施を継続します。

以 上