

カスタマーハラスメントに対する基本方針

■はじめに

弊社は、技術力とノウハウを磨き、時代を超えて産業界を支え、社会の発展に貢献することを目指しています。

その基盤となるお客さまとの信頼関係と、従業員が安心して働ける環境を大切にするため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定しました。

本方針に基づき、お客さまとの良好な関係を築くとともに、従業員の人格と尊厳を守り、安心して働ける環境づくりに努めてまいります。

■カスタマーハラスメントの定義

お客さまからの言動・要求のうち、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、その言動により従業員の就業環境が害されるものを指します。

〈対象となる行為〉

- ・ 身体的、精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- ・ 威圧的言動
- ・ 継続的または執拗な言動(何度も同じ説明をさせる、繰り返し要求する等)
- ・ 拘束的な言動(不退去、長時間の電話、居座り、監禁等)
- ・ 不合理または過剰な要求
- ・ その他のハラスメント行為(差別的な言動、性的な発言、プライバシーを侵害する行為等)

■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と判断される言動や行為が認められた場合には、従業員の安全と安心を守ることを第一に、毅然とした対応を行います。
- ・ 悪質な行為や犯罪行為に該当すると判断した場合には、必要に応じて警察や弁護士などの外部専門家と連携し、適切な対応いたします。

■カスタマーハラスメントに対する体制の整備

- ・ カスタマーハラスメントの被害を受けた従業員への必要な支援・ケアを行うとともに、再発防止に取り組みます。
- ・ 従業員に対してカスタマーハラスメントに関する研修を実施し、正しい知識の習得と意識の向上を図ります。

■お客様へのお願い

弊社は、お客さまからいただくご意見やご要望を真摯に受け止め、誠実な製品・サービスの提供を通じて、お客さまとの信頼関係を大切にまいります。

そのうえで、カスタマーハラスメントに該当すると判断される行為には、本方針に基づき適切に対応してまいります。

皆さまのご理解とご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

実施日 2026 年 10 月 1 日