カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当社は、『相手の立場にたって「考動」する誠実な会社を目指す』経営ビジョンの下、お客様を第一に、安心・安全で優良な製品・サービスを提供出来るよう日々取り組んでおります。これからも、お客様およびお取引先の皆様からいただくご意見やご要望を真摯に受け止め、商品・サービスおよび業務品質の向上に努めてまいります。

一方で、お客様などの要求の内容や言動が、社会通念上許容される範囲を超え、従業員の尊厳を傷つけたり、就業環境を害したりする行為に対しては、従業員を守るため、組織として毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様、お取引先その他当社の事業に関係する方からの要求または言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員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。

なお、正当なご意見、ご要望、苦情のすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではございません。

3. 対象となる行為

以下は例示であり、これらに限るものではありません。

- 暴行、脅迫、暴言、侮辱、誹謗中傷、威圧的な言動
- 土下座等、過度な謝罪の要求
- 長時間の拘束、居座り、同じ要求の執拗な繰り返し
- 正当な理由のない返金、金品、補償または特別扱いの要求
- 差別的な言動、性的な言動
- 従業員個人への攻撃や個人情報の要求
- 従業員のプライバシー侵害（無断撮影、録音および SNS などへの投稿）
- その他、従業員の安全や就業環境を害する行為

4. 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該当すると判断した場合は、従業員個人に対応を任せず、組織として対応します。

状況に応じて、対応を中断またはお断りするほか、商品・サービスの提供や取引を停止する場合があります。また、悪質な行為や犯罪に該当する可能性がある行為については、警察、弁護士その他の外部専門機関と連携し、厳正に対応します。

5. 当社の取組

当社は、従業員をカスタマーハラスメントから守るため、次の取組を行います。

- 本方針による企業姿勢の明確化、働く社員への周知・啓発
- 被害を受けた従業員へのケア
- 相談・報告体制の整備
- カスタマーハラスメントに関する正しい知識、意識づけ
- 当社従業員がお取引先に対し、カスタマーハラスメントに該当する行為を行わぬよう啓発

今後も、お客様およびお取引先の皆様との良好な関係を大切にし、より良い商品・サービスの提供に努めてまいります。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日

細井化学工業株式会社