

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、お客様や取引先の皆様からいただくご意見・ご要望を大切にし、誠実に向き合うことで、より良い製品・サービスの提供に努めてまいりました。

一方で、一部の皆様による社会通念上許容される範囲を超えた言動により、従業員の心身が傷つけられ、安心して働ける環境が損なわれる事案が見られます。当社は、従業員が安心して業務に従事できる環境を確保することが、皆様に良い製品・サービスをお届けし続けるために不可欠であると考え、本方針を定めました。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社は、顧客、取引先、施設利用者その他の外部の関係者（以下「お客様等」）による次の言動を、カスタマーハラスメントと定義します。

お客様等の言動のうち、その内容が業務の性質等に照らして社会通念上許容される範囲を超えており、かつ、それによって従業員の就業環境が害されるもの

なお、製品・サービスの瑕疵や対応の不備などに基づく正当なご指摘は、カスタマーハラスメントには該当しません。こうしたご指摘には、今後も誠実に対応いたします。

2. カスタマーハラスメントに該当し得る言動の例

次のような言動は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります（例示であり、これらに限りません）。

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動、土下座その他の社会的相当性を欠く要求
- 継続的・執拗な言動、長時間にわたる拘束、居座り
- 差別的な言動、性的な言動
- 従業員個人への攻撃や要求（個人情報の詮索、SNS等への写真・動画の公開を含む）
- 提供する製品・サービスの内容と関係のない過大な要求、金銭の要求

3. 当社の対応方針

(1) 組織としての毅然とした対応

当社は、カスタマーハラスメントを一切許容せず、担当者個人ではなく組織として毅然と対応します。

(2) 従業員の保護

従業員が複数名で対応する、担当者を交代する、対応を一時中断するなど、従業員を守るための措置を講じます。

(3) 特に悪質な場合の措置

暴行・傷害、脅迫・恐喝、不当な金銭等の要求、従業員個人を特定した中傷やインターネット上への公開の予告、対応終了後も繰り返し返される連絡・来訪、土下座の要求など、特に悪質と判断した場合には、事案の内容や程度に応じて、次の措置を講じることがあります。

- 口頭または書面による警告
- 当該事案に関する対応の打ち切り
- 製品・サービスの提供の拒否、お取引の停止
- 事業所その他の施設への立入りの禁止
- 警察への通報、被害届の提出
- 弁護士への相談、民事上・刑事上の法的措置

(4) 記録の作成

事実関係を正確に確認し、必要に応じて法的対応を行うため、対応内容を記録します。電話対応の録音や、事業所等での録画を行う場合があり、その際は掲示や音声案内などでお知らせします。これらの記録は、従業員の就業環境の確保、事実関係の確認および法的対応のためにのみ利用します。

(5) 相談体制と従業員教育

従業員が安心して相談できる窓口を設置し、相談したことなどを理由とする不利益な取扱いはい行いません。あわせて、従業員への周知・教育に取り組みます。

4. お客様へのお願い

本方針は、お客様の貴重なご意見やご要望をお断りするためのものではありません。お客様と当社の従業員がお互いを尊重し、より良い関係を築くためのものです。

趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

制定日：令和8年（2026年）10月1日
大洋製器工業株式会社