

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 策定の背景

当社は、「次世代育成支援対策推進法」に基づき、すべての従業員が仕事と家庭を両立し、その能力を最大限に発揮できる職場環境の整備に取り組んでおります（くるみん認定に向けた一般事業主行動計画を推進中）。従業員が心身ともに健康で、安心して働ける安全な職場環境を確保することは、お客様へ最高品質のサービスを提供し続けるための基盤であると考えております。万が一、従業員に対する人権侵害や就業環境を害する行為（カスタマーハラスメント）が発生した場合は、組織として毅然とした対応を行うため、本方針を策定いたしました。

2. 対象となる行為（カスタマーハラスメントの定義）

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じ、お客様からの要求・言動のうち、その要求の内容に妥当性がないもの、または妥当性があっても達成するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境が害されるものを指します。

【具体的な行為の例】

- ・精神的な攻撃： 威嚇、脅迫、大声、暴言、侮辱的な言動、人格を否定する発言
- ・過剰な要求： 規約範囲を超えた返金・交換の要求、度を越した謝罪の要求（土下座の強要など）、不当な解雇や処分への追い込み
- ・拘束行為： 長時間の電話や居座り、業務に支障をきたす頻繁な問い合わせ
- ・個人の侵害： 従業員の SNS 等への無断撮影・投稿、個人情報の晒し行為、ストーカー行為
- ・その他： 差別的な言動、性的な言動（セクシャルハラスメント行為）

3. 当社の対応方針

- ・組織的な対応： カスハラが発生した場合、担当者個人に抱え込ませず、速やかに上司や専門部署が組織として対応を代わります。
- ・毅然とした対処： 悪質な行為や犯罪行為（脅迫・恐喝・威力業務妨害など）と判断した場合は、誠に遺憾ながらお取引やサービス提供をお断りし、弁護士や警察等の外部専門機関と連携して法的措置を含めた厳正な対処を行います。
- ・従業員の相談窓口の設置： 社内に専用のハラスメント相談窓口を設置し、被害を受けた従業員のメンタルヘルスケアおよび再発防止策を迅速に講じます。

4. お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、日々温かい励ましや節度あるご対応をいただき、心より感謝申し上げます。今後も従業員が安心して長く働き続けられる「次世代育成」に優しい職場環境づくりを推進し、より良い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賜りますようお願い申し上げます。

令和 8 年 10 月 1 日

 **明大工業株式会社**
代表取締役社長 藤澤正浩