

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、お取引先様からのご要望に真摯に対応し、信頼や期待にお応えすることで、より高い品質とサービスの提供に努めてまいります。しかしながら、お取引先様からの要求や言動の中には、その内容や手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、従業員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害するものがあります。

当社は、お取引先様からいただく正当なご意見やご要望には、これまでと変わらず誠意をもって対応いたします。その一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、従業員の人権と就業環境を守るため、会社として毅然とした態度で対応いたします。

また、従業員がカスタマーハラスメントに該当するおそれのある行為を受けた場合には、一人で抱え込むことなく上長等に報告・相談できる体制を整備し、会社として組織的に対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

職場において行われる以下の①から③までの要素をすべて満たすものを、カスタマーハラスメントとします。

- ① 顧客等の言動であって、
- ② その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、
- ③ 労働者の就業環境が害されるもの。

3. カスタマーハラスメントの対象と考える行為

以下は例示であり、これらに限るものではありません。

- そもそも要求に理由がない、または商品・サービスと全く関係のない要求
- 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- 対応が難しく困難な、または対応が不可能な要求
- 不当な損害賠償要求
- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- 威圧的な言動
- 継続的、執拗な言動

○拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

4. カスタマーハラスメントへの対応

- 相談窓口を設置し、カスタマーハラスメントが発生した場合には、従業員を守るため、会社として迅速かつ適切な判断・対応ができる体制を整備します。
- 対応方法や手順等を定め、従業員に対して必要な教育・研修を行います。
- 被害を受けた従業員の心身への配慮を行うとともに、再発防止に取り組みます。
- 相談者等のプライバシーを保護するとともに、相談・報告したこと等を理由として不利益な取扱いを行いません。
- 当社従業員がお取引先様等に対してカスタマーハラスメントを行うことのないよう、教育・啓発を行います。
- お取引先様と事実関係を確認したうえで、合理的な解決に向けて話し合い、より良い関係の構築に努めます。
- カスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合には、従業員を守るため毅然と対応し、必要に応じて対応を中止し、または以後のお取引をお断りする場合があります。
- さらに、悪質な行為または犯罪行為に該当するおそれがあると判断した場合には、警察、弁護士等の関係機関・専門家と連携し、法的措置を含め厳正に対応します。

5. お取引先様へのお願い

当社は、今後もお取引先様からのご意見やご要望に真摯に向き合い、品質およびサービスの向上に努めることを通じて、皆様とのより一層の信頼関係の構築を目指してまいります。一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、本方針に基づき毅然と対応いたします。

従業員が安心して働くことのできる職場環境を守り、お取引先様との良好な関係を今後も継続していくため、本基本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日
ホロン精工株式会社
代表取締役 山崎純生