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さまからのご意見・ご要望に誠実に向き合い、より良い商品・サービスの提供に努めています。

一方で、社会通念上許容される範囲を超える言動は、従業員の心身を傷つけ、働く環境を害するものです。当社は、こうした言動（カスタマーハラスメント）には毅然とした態度で対応し、従業員を守ります。

1　カスタマーハラスメントとは

お客様、取引先、施設の利用者その他当社の事業に関係する方の言動のうち、要求の内容、又はその手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するものをいいます。対面だけでなく、電話、メール、SNS 等での言動も含みます。

2　対象となる行為の例（これらに限りません）

(1)　身体的な攻撃（暴行、物を投げつける、つばを吐きかける等）
(2)　精神的な攻撃（脅迫、暴言、侮辱、人格を否定する発言、土下座の強要等）
(3)　威圧的な言動（大声を上げて威圧する等）
(4)　継続的・執拗な言動（同じ質問や要求の繰り返し、同様のメールの執拗な送付等）
(5)　拘束的な言動（長時間の居座り、長時間の電話等）
(6)　商品・サービスと関係のない要求、契約内容を著しく超える要求、不当な損害賠償の要求
(7)　SNS 等への誹謗中傷や従業員の個人情報の投稿、無断での撮影
(8)　性的な言動や要求

3　ご意見・ご要望への対応

商品やサービスに関する正当なご意見・ご要望には、これまでどおり真摯に対応いたします。

障害のある方からの、不当な差別的取扱いをしないようにとのお申出や、社会的障壁の除去を必要とする旨のお申出は、カスタマーハラスメントには当たりません。負担が過重でない範囲で、建設的な対話を通じて合理的な配慮を提供します。

4　カスタマーハラスメントがあった場合の当社の対応

(1)　従業員を一人で対応させず、責任者が代わって対応します。
(2)　応対の内容を録音・録画させていただくことがあります。録音・録画した情報は、法令に従い適切に取り扱います。
(3)　十分にご説明したうえでなお要求が続く場合は、対応を終了し、退去をお願いし、又は電話を終了させていただきます。
(4)　暴行、脅迫など犯罪に当たるおそれのある言動については、警察に通報します。
(5)　特に悪質な場合は、警告書の送付、法令の範囲内での商品の販売・サービスの提供の停止、店舗・施設への出入りの禁止、法的措置をとることがあります。

5　当社の取組

従業員への研修、相談窓口の設置、対応手順の整備により、従業員を守る体制を整えています。また、当社の従業員が取引先の皆さまに対して同様の言動をしないよう、注意を徹底します。

皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。

2026 年 9 月 30 日
有元プラント工業株式会社
代表取締役　有元 義浩