

カスタマーハラスメント防止方針

1. 当社の基本姿勢

当社は、お客様・お取引先様からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、より良い商品・サービスの提供に努めています。一方で、従業員の人格や尊厳を傷つける行為、または社会通念上相当な範囲を超える要求・言動は、従業員の就業環境を害するものとして容認しません。

当社は、従業員が安心して働くことができる職場環境を維持するため、カスタマーハラスメントに対して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例

以下のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

主な例：暴言、侮辱、人格否定、脅迫、大声による威嚇、名誉毀損・誹謗中傷、過度な補償・謝罪要求、土下座の要求、業務上対応できない要求、長時間の電話・面談、繰り返しのクレーム、業務時間外の執拗な連絡、従業員の個人情報要求、SNS 等での誹謗中傷、差別的言動、セクシャルハラスメントに該当する言動等。

なお、上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

3. 当社の対応

カスタマーハラスメントが確認された場合、当社は従業員を保護するため、状況に応じて次の対応を行います。

- 対応の中断または終了
- 担当者変更または複数名対応への切替
- 面談・訪問の制限、取引停止の検討
- 警察・弁護士等の外部専門機関への相談
- 法的措置を含む適切な対応

また、被害を受けた従業員に必要な支援とケアを行い、再発防止に取り組めます。

4. お客様・お取引先様へのお願い

当社は、お客様・お取引先様との健全かつ良好な関係を大切にしています。相互の信頼と尊重に基づく関係維持のため、本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

制定日：2026 年 10 月 1 日

安田産業株式会社

総務部