

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 策定の背景と目的

当社グループは、「見えないものを見える化し、社会に新たな価値を生み出す」という企業理念の下、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高い製品・サービスの提供に向けて取り組んでおります。

一方、一部のお客様の要求や言動として、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力などにより、従業員の尊厳を傷つける可能性もあります。このような社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、満足度の高い製品・サービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

当社グループの従業員が安心して取り組める就業環境を確保することが、最終的にお客様とのより良い関係の構築につながるとの考えのもと、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

2. 対象となる行為(定義)

お客様や取引先からの言動のうち、業務の妥当性を欠く要求、または要求内容が妥当であってもその手段・態様が社会通念上不適切なものを「カスタマーハラスメント」と定義し、以下に典型例を示します。

(これらに限定されるものではありません)

- ・暴力行為
- ・暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・威嚇・脅迫
- ・従業員の人格の否定、差別的な発言
- ・土下座の要求、合理性を欠く長時間の拘束
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・合理性を欠く不当、過剰な要求
- ・会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・従業員へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

3. カスタマーハラスメントへの対応

- ・従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対応について啓発を行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談体制を整備します。
- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを優先します。
- ・問題解決に当たっては、必要に応じて警察や外部の専門家(弁護士等)と連携し、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社グループがカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降の製品・サービス等の提供をお断りすることがあります。
- ・悪質と判断した場合、法的措置を含め毅然と対応します。

2026 年 10 月 1 日 制定

大崎電気工業株式会社

取締役社長執行役員 COO 渡辺 光康