

カスタマーハラスメント基本方針

当社は、お取引先様との強固な信頼関係のもと、高品質な製品とサービスの提供に努めております。

一方で、お取引先様からの社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動の中で、当社の従業員の人格を否定する言動、暴力、行為などの従業員の尊厳を傷つけるものがある場合、安全で安心できる就業環境を害するカスタマーハラスメントと認識し、組織全体で毅然とした態度で対応致します。

1. 対象となる行為（カスタマーハラスメントの定義）

お取引先様からの要求・言動等のうち、「要求内容に妥当性がないもの」
または「手段・態様が社会通念相当な範囲を超えたもの」を指します。

- （１）契約範囲外の無償作業・仕様変更の強要、合理的な理由のない一方的な納期短縮やコスト削減の強要、不当なペナルティの要求
- （２）トラブル発生時等における大声・罵倒・人格否定、取引停止等の脅迫的言動、長時間の拘束、暴力行為

2. ハラスメントへの対応

- （１）カスタマーハラスメントに該当する事案が発生した場合、組織的にその行為がカスタマーハラスメントに該当するかどうかを慎重に判断し、合理的かつ理性的な話し合いにより対応致します。
- （２）悪質なカスタマーハラスメントが行われた場合には、お取引の中断、またはお取引をお断りさせて頂く場合があります。
更には警察や弁護士などと迅速に連携し、民事訴訟や刑事告訴等の各種法的措置を執る場合があります。

3. 従業員への支援と社内体制

- （１）従業員が利用できるハラスメント相談窓口を設置し、被害を受けた従業員の心身のケアおよびプライバシー保護を徹底致します。
- （２）全従業員に対し、カスタマーハラスメントの教育を実施致します。

2026年10月1日

末吉工業株式会社 代表取締役社長 石川 貴章