

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本的な考え方

当社は、お客様、仕入先その他の取引先の皆様との相互の信頼と尊重を大切にし、公正かつ健全な取引関係の構築に努めています。当社が商品・サービスを提供するお客様、商品・サービスを購入する仕入先を問わず、取引先の皆様からの正当なご意見やご要望には真摯に耳を傾け、誠実かつ適切に対応します。一方で、社会通念上相当な範囲を超える言動により、社員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する行為については、カスタマーハラスメントとして適切に対応します。また、社員が取引先の皆様に対して同様の行為を行うことも許容せず、互いを尊重した良好な関係の構築に努めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを、お客様、仕入先その他の取引先等、当社事業に関係を有する方々からの言動のうち、その内容または要求の態様が社会通念上相当な範囲を超え、そのことによって社員の就業環境が害されるものと捉えています。カスタマーハラスメントに該当するか否かについては、個々の状況、言動の内容、要求の態様、頻度、継続性等を総合的に考慮して判断します。なお、正当なご意見、ご要望、苦情、契約上の申し入れ等、社会通念上相当な範囲で行われるものについては、カスタマーハラスメントには該当しません。

※厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考にしております。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為例

以下は、カスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為の一例です。

- ・暴言、侮辱、人格を否定する発言等
- ・大声で怒鳴る、威圧的な態度を取る等の行為
- ・脅迫、威嚇、暴力、物を叩く・投げる等の行為
- ・正当な理由のない過度な金銭、補償、値引きその他の要求
- ・契約や取引条件等の範囲を著しく超える対応を繰り返し要求する行為
- ・正当な理由なく、長時間にわたる電話、面談、拘束等を行う行為
- ・同一または類似の要求や苦情を過度に繰り返す行為
- ・特定の社員に対する個人的な謝罪や責任追及を過度に求める行為
- ・社員の個人情報や私生活に関する情報の開示を要求する行為
- ・SNS等への投稿をほのめかすなどして、過度な対応を迫る行為
- ・差別的または性的な発言、その他嫌がらせ行為
- ・その他、社会通念上相当な範囲を超え、社員の就業環境を害する行為

※上記はあくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

4. 当社の対応・相互尊重への取り組み

当社は、取引先の皆様からの正当なご意見、ご要望等については、真摯に耳を傾け、適切かつ誠実な対応に努めます。

一方、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、社員の安全と就業環境を守ることを最優先とし、必要に応じて複数名での対応、対応方法の変更、対応の中止等の措置を講じます。また、暴行、脅迫その他の犯罪に該当する可能性のある行為や、特に悪質な行為については、関係機関と連携し、適切に対処します。

また、社員が取引先の皆様に対して、威圧的な言動、人格を否定する発言、不当な要求その他の不適切な行為を行うことも許容しません。特に、商品・サービスを購入する仕入先等との取引において、取引上の立場を利用して、契約や取引上の合理的な範囲を超える要求や不適切な言動を行うことがないよう、社員への教育・研修等を通じて適切な取引とコミュニケーションの徹底を図ります。

当社社員の言動や取引上の対応について、不適切な言動やハラスメントに該当する可能性があると感じられた場合には、取引先の皆様からご相談いただける窓口を設置しています。

いただいたご相談については、相談者のプライバシーに十分配慮したうえで、必要に応じて事実関係を確認し、適切に対応します。また、ご相談いただいたことを理由として、取引先の皆様に対して不利益な取扱いを行うことはありません。

【取引先相談窓口】

窓口：管理部 中島

電話：0794-82-0100

メール：customer@kinkikogyo.co.jp

受付時間：平日 8:15～17:15

当社は、本方針を通じて、取引先の皆様からの正当なご意見やご要望を制限することを意図しているものではありません。お客様、仕入先その他の取引先の皆様からいただくご意見、ご要望、改善のご指摘等を貴重なご意見として受け止め、より良い商品・サービスの提供と業務品質の向上に努めてまいります。

取引先の皆様におかれましても、社員一人ひとりの人格と尊厳を尊重した、相互理解に基づくコミュニケーションにご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

制定日：2026 年 9 月 29 日

近畿工業株式会社