カスタマーハラスメントに関する基本方針

日曹金属化学株式会社
代表取締役社長 赤川 彰一

1. 基本的な考え方

日曹金属化学株式会社（以下「当社」といいます）は、お客様をはじめとするすべてのステークホルダーの皆様との良好な関係を大切にし、誠実かつ真摯なサービスの提供に努めてまいりました。一方で、当社は従業員一人ひとりが安全で健康的に働ける環境を確保することもまた、企業の重要な責務であると認識しています。

昨今、顧客等による著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）が社会問題となっており、従業員の就業環境や心身の健康に深刻な影響を及ぼす事例が増加しています。当社は、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（労働施策総合推進法）に基づき、カスタマーハラスメントから従業員を守るための措置を講じ、本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

本方針において、カスタマーハラスメントとは、顧客・取引先・施設利用者・その関係者等（以下「顧客等」といいます）からの言動であって、社会通念上相当な範囲を超えるものにより、従業員の就業環境が害されるものをいいます。具体的には、以下のような言動が該当します（例示であり、これらに限りません）。

類型	具体例
身体的な攻撃	暴行・傷害
精神的な攻撃	脅迫・暴言・侮辱・過剰なクレームの繰り返し
不当な要求	謝罪の強要・土下座の要求・金品の要求、対応範囲を逸脱した要求
拘束行為	長時間の居座り・電話の占拠・担当者の拘束
プライバシー侵害	従業員の個人情報を執拗に聞き出す行為・SNS等への無断掲載
その他	セクシャルハラスメント・差別的言動・威圧的な態度

3. 当社の基本姿勢

当社は、以下の方針のもと、カスタマーハラスメントに対応します。

（1）従業員の保護を最優先とします

カスタマーハラスメントと判断される行為に対しては、個人での対応を求めず、組織として毅然かつ断固たる対応を行います。当社は従業員が安心してお客様対応に専念できる職場環境を維持することを約束します。

（2）正当なご意見・ご要望との区別を明確にします

お客様からの正当なご意見・ご不満・ご要望については、真摯に受け止め、誠実に対応いたします。一方、社会通念上の範囲を逸脱した言動については、ご要望の内容の如何にかかわらず、お断りする場合があります。

（3）必要に応じて毅然とした措置を講じます

カスタマーハラスメントと認められる行為に対しては、状況に応じて以下の措置を講じます。

- 対応の中断・お断り
- 警察・専門家への相談・通報
- 取引・サービス提供の停止

4. 当社が講じる措置

当社は、従業員を守るために以下の取り組みを実施します。

- 予防のための措置
  - －就業規則・規程への明記
  - －専用相談窓口の設置
  - －本方針の社内外への周知
- 相談・支援体制の整備
  - －専用相談窓口の設置
  - －相談者への不利益取扱いの禁止
  - －メンタルヘルスケアの提供
- 事後対応
  - －事実確認・組織的対応
  - －警察・専門家との連携
  - －再発防止策の実施
- 教育・啓発
  - －当社従業員を保護するための教育・啓発（管理職向け）
  - －当社従業員がハラスメント行為を行わないための教育・啓発（全従業員向け）

5. お客様へのお願い

当社は、お客様に良質なサービスをご提供するために、従業員が安心して業務に従事できる環境が不可欠であると考えています。従業員への暴言・脅迫・不当な要求・長時間の拘束等の行為は、法的措置を含む厳正な対応を行う場合があります。お客様の正当なご意見やご要望については、引き続き誠実に対応してまいりますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

6. 本方針の見直し

本方針は、社会情勢・法令の改正・当社の事業環境の変化等を踏まえ、必要に応じて見直し・改定を行います。

制定日：2026 年 10 月 1 日