

株式会社竹森工業「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当社は、お客様やお取引先様との良好な信頼関係を大切にし、皆様からのお声や正当なご意見・ご要望には今後とも真摯に向き合い、より良い製品の提供と品質向上に努めてまいります。同時に、従業員一人ひとりが安心して心身ともに健康に働くことができる環境を整えることが持続的で高品質な製品提供につながるものと考え、本基本方針を定めます。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

お客様やお取引様からのご要望のうち、その内容や手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであり、従業員の就業環境が害されるものを対象といたします。

【対象となる主な行為の例】

- ・製品仕様や契約範囲を著しく超える無理な要求、正当な理由のない金銭補償や特別対応の要求
- ・威圧的な言動、暴言、大声での叱責、人格を否定するような発言
- ・長時間にわたる居座り、電話、拘束、執拗な継続的言動
- ・SNS等での誹謗中傷、無許可での掲載・録音やその公開

3. 当社の対応

カスタマーハラスメントに該当する事案が生じた場合、より良い関係の構築を目指して誠実に対処を行い、必要に応じて以下の取り組みを実施いたします。

(1) 社内対応

- ・従業員が一人で抱え込まず、迅速に報告・相談ができる相談窓口を設置します。
- ・万が一被害が発生した場合には、従業員の安全確保を図るとともに、心身のケアやサポートを最優先します。
- ・事実関係の確認にあたっては、証拠や証言に基づき客観的かつ公平な判断に努めます。

(2) 社外対応

- ・問題解決に当たっては合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切らせていただくほか、以降のお取引をお断りする場合があります。
- ・当社のみでの解決が困難な事案や、特に悪質と考えられる事案に対しては、警察・弁護士等の外部機関と連携し、公正かつ円滑な解決を図ります。

制定 2026 年 10 月

株式会社竹森工業 代表取締役 村中美香