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、限りある資源を有効活用し、安全・安心な製品を提供するため、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います。
また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社の製品・業務の改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、近年、カスタマーハラスメントが社会的な課題として認識されており、従業員の尊厳を傷つける暴言、脅迫、暴力などの行為が問題となっています。当社は、従業員が安心して働ける環境を確保するため、こうした行為に適切に対応してまいります。

従業員が安全かつ安心して業務に取り組むことは、お客様により良い製品・サービスを提供し、お客様とのより良い関係を築いていくことにもつながると考え、株式会社野尻金属における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

２．当社における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「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。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。

- 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
- 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毀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、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為　など

  ※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

３．カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。

- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・外部の専門家等との連携など、体制を整備します。

４．カスタマーハラスメントへの対応（社外）

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、対応を打ち切り、以降のお取引をお断りする場合があります。

さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家等と連携の上、毅然と対応します。

2026 年 10 月 1 日
株式会社 野尻金属
代表取締役　野尻勝志