

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026年10月1日
株式会社 芝田化工設計
代表取締役社長 中島正幸

1. 基本方針

当社は、顧客、取引先その他の業務上の関係者との信頼関係を大切にし、誠実で質の高いサービスの提供に努めています。一方で、顧客等からの社会通念上相当な範囲を超える要求や言動、従業員の人格や尊厳を傷つける行為、就業環境を害する行為（以下「カスタマーハラスメント」といいます。）については、従業員の安全と健康を守る観点から容認しません。カスタマーハラスメントが発生した場合には、従業員の安全と就業環境の確保を最優先とし、必要に応じて対応の中止、担当者の変更、取引の見直し、警察、弁護士その他関係機関との連携等、適切な措置を講じます。

当社は、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応し、従業員が安心して働ける職場環境の維持・向上に努めます。

2. カスタマーハラスメントの対象となる主な行為

カスタマーハラスメントとは、顧客等からの要求・言動のうち、その内容または手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害するものをいいます。

対象となる行為は、以下のような行為が該当します。ただし、これらに限られるものではありません。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・性的な要求や、労働者のプライバシーに関わる要求
- ・契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求

3. 従業員の保護

当社は、カスタマーハラスメントを受けた従業員に対し、次の支援を行います。

- ・相談窓口は、所属部署の管理職とし、管理職は総務部長に報告します。
- ・相談内容に応じて速やかに事実確認を行います。
- ・必要なメンタルヘルスケアを行います。
- ・再発防止に向けた対応を行います。
- ・相談したことを理由とする不利益な取扱いを禁止します。

4. 社内の取り組み

本方針を実効性あるものとするため、相談体制の整備・管理職及び従業員への周知を徹底します。

当社は、従業員一人ひとりの人格と尊厳を尊重し、安心して働ける職場づくりを推進してまいります。