

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社では「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、当社のすべての従業員が安心して働ける職場環境の構築やカスタマーハラスメント撲滅に向けた取組を推進します。

### 1. カスタマーハラスメントの定義

当社では「お客様の要求の内容が妥当性を欠き、またはその要求を実現させるための行為が社会通念上不相当なもので、当従業員の就業環境を害するもの」をカスタマーハラスメントと定義します。  
(厚生労働省のカスタマーハラスメント対策企業マニュアルに基づく)

### 2. カスタマーハラスメントに該当しうる行為

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、強要、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動

(不退去、居座り、監禁、およびお客様による合理的範囲を超える長時間または複数回におよぶ拘束)

- ・差別的な言動、性的な言動
- ・当社で働く従業員個人への攻撃や要求
- ・当社で働く従業員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない、または当社の責任や社会通念の範囲を超える商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

※上記は例であり、これらに限られるものではありません。

### 3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社がカスタマーハラスメントであると判断した場合は、従業員の安全確保措置を講じたうえで、組織として毅然とした対応を行ないます。

### 4. カスタマーハラスメントへの対策

<社内>

- ・カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに対する相談窓口を設置します。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。
- ・より適切な対応のために、警察、外部の専門家（弁護士など）と連携します。

<社外>

- ・合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、よりよい関係の構築に努めます。

- ・カスタマーハラスメントと当社において判断した際は対応を打ち切り、以降のご依頼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は、警察、外部の専門家（弁護士など）に連絡の上適切に対処いたします。

#### 5. お客様へのお願い

当社は、これからも、お客様のご要望にお応えし、サービスの向上に努めることを通して、お客様との信頼関係を築き上げることを目指しています。しかしながら、万が一、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に則って毅然と対応いたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。今後も引き続きお客様とのよりよい関係を築いていけるよう努めてまいります。

2026年3月

東邦電気産業株式会社  
代表取締役社長 佐伯祐左