

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

弊社は“鉄”から生まれ、現状では“鉄のライフサイクルをフルサポートする”他業種を有する企業に成長してきました。これからもお客様に満足いただけるサービスを提供するため、これに満足することなく“信頼と変革”で努力を重ねていきます。

質の高いサービスを提供するためには、従業員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働ける環境を整えることも大切であると考えております。

残念ながら一部のお客様による、弊社や従業員に対する悪質なクレームや言動が発生している実績も踏まえ、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定することといたしました。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様（お取引先を含む）からの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであって、従業員の就業環境が害されるもの。

3. 対象となる行為

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求

4. カスタマーハラスメントへの対応

●社外への対応

- ・カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要によりサービスの提供やお客様対応を中止します。
- ・悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置も含め厳正に対応します。

●従業員への対応

- ・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、従業員に必要な教育を実施します。
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身両面のケアに努めるとともに、再発防止に取り組めます。
- ・自らがお取引先等に対しカスタマーハラスメントを行うことがないように、従業員に啓発を行います。

2026年10月1日

太陽工業株式会社 代表取締役 永吉伸光