

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本方針

当社は、建設業および卸売業を営む中小企業として、お客様・お取引先様との信頼関係を大切に、誠実な対応に努めます。一方で、従業員が安心して働ける職場環境を守ること、事業を継続し、安定した商品・サービスを提供するための重要な責務であると考えます。お客様等からの著しい迷惑行為、暴言、脅迫、不当要求等のカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）に対しては、従業員個人に対応を委ねず、会社として事実を確認し、組織的かつ毅然と対応します。

2. 適用範囲

本方針は、雇用形態を問わず、当社で働くすべての従業員（正社員・契約社員・パート・アルバイト・派遣社員等）に適用します。また、事務所、工事現場、納品先、取引先事業所、電話、メール、SNS、その他業務に関連する場所・手段における、お客様・お取引先様・協力会社・近隣住民等からの言動を対象とします。

3. 定義

本方針におけるカスハラとは、お客様等からの言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求を実現するための手段・方法が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害するものをいいます。

なお、商品・サービス、工事内容、納期、品質、対応等に関する正当なご意見・ご要望については、真摯に受け止め、業務改善に活かします。

4. 該当する行為

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げる、故意に接近して威圧する等）
- ・ 精神的な攻撃（暴言、侮辱、人格を否定する言動、土下座の要求等）
- ・ 威圧的・脅迫的な言動、反社会的勢力との関係を示唆する言動
- ・ 長時間の拘束、同一内容の執拗な電話・訪問・メール等
- ・ 契約内容や通常の商慣習を著しく超える対応、値引き、無償対応、納期短縮等の要求
- ・ 正当な理由のない金銭・物品・特別対応の要求、過大な損害賠償請求
- ・ 工事現場、納品先等での作業妨害、危険行為、安全確保を妨げる行為
- ・ 従業員個人への連絡、つきまとい、無断撮影、個人情報の詮索・公開
- ・ SNS・インターネット上での誹謗中傷、虚偽情報の投稿、従業員個人への攻撃
- ・ 性的な言動、差別的な言動その他従業員の尊厳を傷つける行為

※上記は例示であり、個別の事情を踏まえて総合的に判断します。

5. カスタマーハラスメントへの対応

- ・カスハラ該当する、またはそのおそれがあると判断した場合、従業員個人ではなく、上司・関係部署を含め、会社として対応します。
- ・必要に応じて複数名で対応し、日時、場所、相手方、発言内容、要求内容、対応経緯等を記録します。
- ・状況に応じて、対応の中断、担当者の交代、面談・電話対応の制限、取引条件の見直し、サービス提供・納品・入場等のお断りを行う場合があります。
- ・工事現場や納品先等で従業員の安全確保が困難と判断した場合は、作業または納品を一時中断し、安全確保を優先します。
- ・悪質と判断した場合は、警察、弁護士、関係機関等の外部専門家と連携し、法的措置を含む厳正な対応を行います。

6. 相談

- ・カスタマーハラスメントを受けたまたは受けるおそれがあると感じた場合は、速やかに上司または相談窓口(リスクコンプライアンス推進室/専用メールアドレス:IRSYSTEM@yuden-net.co.jp)に相談してください。
- ・会社は、相談内容を確認したうえで、必要な事実確認、対応方針の検討、関係部署との連携、再発防止策の実施を行います。
- ・相談した従業員のプライバシーを保護し、相談したことを理由とする不利益な取扱いはい行いません。
- ・対応にあたった従業員については、必要に応じて業務上の配慮、担当変更、休養の確保、メンタルヘルスケア等の支援を行います。

7. 従業員の皆さんへ

お客様・お取引先様からのご意見には、誠実かつ冷静に対応してください。

ただし、暴言、脅迫、不当要求、長時間拘束、危険行為などにより「怖い」「つらい」「一人では対応が難しい」と感じた場合は、決して一人で抱え込まず、直ちに上司または相談窓口へ共有して下さい。

会社は、従業員の安全と心身の健康を守るため、組織として必要な支援と対応を行います。

施行日：2026年10月1日

株式会社有電社 代表取締役 宇田 克次