

カスタマーハラスメント防止方針

1. 目的

当社は、流体制御機器の総合メーカーとして、お客様（顧客、取引先、その他当社の事業活動に関係するすべての方を含む）との信頼関係を基盤に事業活動を行っています。

お客様から寄せられるご意見やご要望を真摯に受け止め、製品およびサービスの向上に努めています。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動は、従業員の人格や尊厳を傷つけるだけでなく、安全で働きやすい職場環境を損なう要因となります。

従業員の人権と安全を守り、すべての従業員が安心して働くことのできる職場環境を確保するため、本方針を定めます。

2. 基本方針

当社は、お客様との良好な関係を維持しながら、カスタマーハラスメントに対しては組織として毅然と対応します。

また、従業員がカスタマーハラスメントを受けた場合には、会社として対応し、個人に対応を委ねることはありません。

3. カスタマーハラスメントの定義

当社は、お客様からの言動のうち、要求内容または要求を実現するための手段・態様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カスタマーハラスメントと定義します。

4. 対象となる場面

本方針は、当社の事業活動に関連するすべての場면을対象とします。

来訪時の対応、電話対応、メール対応、Web 会議、商談および打合せ

展示会、工場見学、据付・試運転・アフターサービス

SNS・インターネット上のやり取り、その他当社従業員との接触を伴う場面

5. カスタマーハラスメントに該当する行為例

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・長時間の拘束行為
- ・過剰な繰り返し行為
- ・過度な批判的発言や行為
- ・正当な理由や因果関係のない過度な対応の要求
- ・脅迫・威嚇・暴力行為

- ・SNS・インターネットやマスコミなどへの誹謗中傷や従業員の信用を毀損させる内容の投稿
- ・ハラスメント行為 など

6. 当社の対応姿勢

当社は、カスタマーハラスメントが発生した場合、従業員の安全と尊厳を最優先に考え、毅然とした対応を行います。悪質であると判断した場合には、弁護士等の外部関係者と連携し、厳正に対応いたします。

7. 当社における対応

当社は、次の取り組みを進めます。

本方針の社内周知、管理職研修、カスタマーハラスメント対応教育、発生事例の共有

再発防止策の策定、必要に応じた外部専門家との連携 など

制定：2026 年 10 月 1 日

株式会社中北製作所