

カスタマーハラスメント対応方針

当社は創業以来、金属検出機をはじめとする食品・医薬品・工業分野向けの品質管理機器を通じて、「安心・安全な社会づくり」に貢献してまいりました。

その根幹にある企業理念「三方良し」―自分良し・相手良し・第三者良し―の精神のもと、お客様・お取引先様（以下「お客様等」といいます）との真摯な対話を大切にし、製品・サービスの継続的な改善と価値創造に努めています。

お客様等からお寄せいただく「お問い合わせ」や「ご意見・ご要望」は、私たちにとって製品品質の向上や業務改善につながる、かけがえのない声です。現場の最前線でお客様などと向き合う従業員一人ひとりが、その声を真摯に受け止め、誠実に対応することが、長期的な信頼関係の構築につながると確信しています。

しかしながら、対応の過程において、要求内容や言動が社会通念に照らして著しく不相当なものとなり、従業員の尊厳を傷つけ、心身の健康を損なう事態が生じる可能性があります。

従業員が安全で安心して働ける環境を守ることで、お客様等へのより良いサービス提供につながります。この認識のもと、当社は「カスタマーハラスメント対応方針」を定め、企業全体で毅然と取り組むことをここに宣言します。

当社におけるカスタマーハラスメントの定義

お客様等の要求内容や言動のうち、社会通念に照らして著しく不相応である「不当な要求」や「行き過ぎた行為」であって、当社の業務を不当に妨げたり、従業員の安全・心身の健康を脅かすなど「就業環境を害するもの」を指します。

カスタマーハラスメントに該当すると考える行為の例

拘束・強要	長時間にわたる対応の強制、同じ要求の執拗な繰り返し
暴言・威圧	過度な批判・侮辱的発言、脅迫・威嚇・暴力行為
不当な要求	正当な理由や因果関係のない過剰な対応・補償要求
信用毀損	SNS・インターネット・マスコミ等を通じた誹謗中傷、従業員の信用を傷つける投稿・発信
ハラスメント	セクシャルハラスメントをはじめとする各種ハラスメント行為

※上記のカスタマーハラスメント行為の定義は、厚生労働省が定める「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づいています。

カスタマーハラスメントに対する基本姿勢

当社は、お客様等からのご要望・ご不満に対して、常に誠実かつ真摯に向き合い、ご意見・ご要望については、引き続き丁寧に対応いたします。

一方、要求内容や言動がカスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合は、以後の対応を中断またはお断りすることがあります。さらに、悪質性・不当性が高いと判断した場合には、警察への通報、弁護士との連携、および法的措置を含む毅然とした対応を講じます。

当社の従業員がお客様等に対して行う言動について

当社の従業員自身が、お客様等に対して、顧客・取引先としての立場を利用した不当な言動を行うことを一切認めません。当社の従業員は、お客様等との関係においても、常に誠実かつ相手の立場を尊重した対応を徹底し、自らがカスタマーハラスメントの当事者とならないよう教育・研修などを通じて取り組んでまいります。

カスタマーハラスメントに対する体制の整備

当社はカスタマーハラスメントに対する体制を以下のとおり整備します。

① 従業員のケアを最優先

カスタマーハラスメントを受けた従業員に対しては、心身のケアを最優先事項として取り組みます。一人で抱え込まず、組織全体でサポートします。

② 外部機関との連携

特に不当性・悪質性が高いと判断した事案については、警察・弁護士などの外部機関と速やかに連携し、問題解決にあたります。

③ 教育・研修の継続実施

全従業員を対象に、カスタマーハラスメントに関する正しい知識の習得と意識向上を図るための研修を継続的に実施します。

当社は今後も、「安心・安全な社会づくり」への貢献という使命を胸に、お客様等にご満足いただける製品・サービスの提供に取り組んでまいります。

本方針へのご理解とご協力を、心よりお願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日

日新電子工業株式会社

代表取締役 森平 透