

カスタマーハラスメント対応方針

制定日 2026 年 10 月 1 日

桂川電機株式会社

代表取締役 田代 雅也

1. 基本方針

当社は、お客様、お取引先その他の関係者の皆様からのご意見、ご要望に真摯に耳を傾け、誠実な対応に努めております。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動により、当社従業員の人格や尊厳が侵害され、就業環境が害される場合があります。

当社は、従業員の安全及び心身の健康を守り、安心して働くことができる職場環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、カスタマーハラスメントを、お客様、お取引先その他の第三者による言動のうち、その要求内容又は要求を実現するための手段若しくは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と考えます。

3. 対象となる行為

対象となる行為は以下の例に限られるものではありません。

- 暴言、侮辱、人格否定その他精神的な攻撃
- 威嚇、脅迫、暴力行為その他身体的な攻撃
- 差別的又は性的な言動
- 過度又は不合理な要求
- 不当な値引き、補償、金銭、商品、特別待遇等の要求
- 土下座等の過剰な謝罪要求
- 長時間の拘束、居座り、執拗な電話や面談の要求
- 従業員個人へのつきまとい行為
- 従業員の解雇、異動、処分等に関する不当な要求
- 無断での撮影、録音または配信
- SNS、インターネット等を利用した誹謗中傷
- その他、社会通念上相当な範囲を超える言動

4. 当社の対応

当社は、カスタマーハラスメントに対し、従業員の保護を最優先として組織的に対応いたします。

また、悪質な行為に対しては、必要に応じて次の措置を講じる場合があります。

- 対応の中止
- 面談又は取引の中止
- 施設への立入りのお断り
- 契約の解除
- 警察への相談又は通報
- 弁護士への相談
- その他必要な法的措置

5. お客様へのお願い

当社は、今後もお客様との良好な関係の構築に努め、より良い製品及びサービスの提供に取り組んでまいります。

お客様、お取引先その他関係者の皆様におかれましても、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以 上