

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、お客様及びお取引先の皆様から寄せられるご意見に誠実に対応し、製品及びサービスの向上に取り組んでいます。

同時に、ハラスメントが無く、従業員ひとり一人が安心して働ける職場環境を整えることは企業の重要な責務であると考えております。万が一お客様から社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合の基本方針を定めました。

■カスタマーハラスメントの対象となる言動

お客様からの要求・言動のうち、社会通念上、内容が相当性を欠くもの、または手段や態様が相当でないもので従業員の就業環境を害するもの。電話、メール及びインターネット上の言動も含みます。

【例】※下記内容に限られるものではありません

- ・ 暴言、暴力
- ・ 脅迫、威嚇、威圧行為
- ・ ストーカー行為、プライバシーの侵害行為、セクシャルハラスメント行為
- ・ 侮辱、中傷、人格を否定する発言
- ・ 社会通念上過剰なサービスや対応の要求
- ・ 合理的な理由のない謝罪要求
- ・ 同じ要求等の繰り返しによる時間的・場所的拘束
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷

カスタマーハラスメントが確認された場合は、お客様とのお取引やお客様対応をお断りさせていただくことがあります。悪質な場合は、警察、弁護士への相談その他必要な措置を講じさせていただきます。

2026 年 10 月 1 日
理研鍛造株式会社

代表取締役

江山 創一