カスタマーハラスメントに関する対応基本方針

1. 基本方針

当社は、お客様、取引先その他当社の事業活動に関係する皆様との信頼関係を大切にし、ご意見・ご要望・ご指摘に対して真摯に対応します。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える言動により、従業員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する行為については看過せず、従業員の安全と健康を守るため組織として適切に対応します。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

当社は、要求内容の妥当性、要求手段や態様、継続性、従業員への影響等を総合的に勘案し、カスタマーハラスメントに該当するかを判断します。

以下のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

・大声による威嚇や威圧的な言動
・人格を否定する発言や侮辱
・執拗な要求や長時間の拘束
・過剰な謝罪要求
・契約内容を超える不当な要求
・SNS 等での誹謗中傷
・無断撮影、無断録画、録音等を含むプライバシーを侵害する行為
・脅迫、暴力その他これらに類する行為
・担当者個人への攻撃

なお、商品・サービスに対する正当なご意見やご要望については、業務改善の機会として真摯に受け止め対応します。

3. 当社の対応

当社は、事実関係を確認のうえ、カスタマーハラスメントが認められる場合、担当者任せにすることなく組織として対応します。状況に応じて、対応方法の見直し、担当者変更の要請、取引先責任者への申し入れ、取引関係の見直し、または法的措置等を含む適切な対応を行うことがあります

制定：2026 年 10 月 1 日
JHS エンジニアリング株式会社