

カスタマーハラスメント対策方針

株式会社細川洋行（以下「当社」といいます）は、CSR 方針に基づき事業活動に関わるすべての人の人格と尊厳を尊重するとともに、HOSOKAWA COMPASS に示す行動原則のもと、相互の信頼に基づく関係の構築に努めています。

この基本姿勢を踏まえ、当社は、お客さまや事業パートナーから寄せられるご意見やご要望を真摯に受け止め、誠実に対応することを大切にしています。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えた言動により、従業員の人格や尊厳が傷つけられ、就業環境が害されることは看過できません。

当社は、お客様や事業パートナーとの信頼関係を大切にしながら、従業員が安心して働ける環境を守ること、企業としての重要な責務であると考えています。

以上を踏まえ、当社は、カスタマーハラスメントに対する基本方針を次のとおり定め、従業員の人権と安全を守るため、該当する行為には毅然と対応してまいります。

皆さまのご理解とご協力をお願い申し上げます。

1. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社は、お客さま等からのご相談、ご要望等に関する言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または、その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。

なお、対象となる言動は対面によるものに限らず、電話、電子メール、SNS その他インターネット上で行われるものも含みます。

（以下に掲げる事項は例示であり、これらに限定されるものではありません）

- 暴行、傷害、威嚇、脅迫等の行為
- 暴言、侮辱、誹謗中傷、人格を否定する言動
- 土下座その他の不合理な謝罪の強要
- 長時間の拘束、居座り、不退去
- 同じ要求や質問を執拗に繰り返す行為
- 契約内容や提供可能な範囲を著しく超える要求
- 不当な値引き、補償、無償対応等の要求
- プライバシーを侵害する言動
- 無断撮影、個人情報の公開、SNS 等への投稿を利用した不当な要求
- その他、従業員の安全、健康、人格、尊厳または就業環境を害する言動

2. 当社の対応

当社は、カスタマーハラスメントへの対策として、以下のような対応を行います。

- 個々の事案の内容や状況等を確認し、カスタマーハラスメントへの該当性を慎重に判断します
- 当社がカスタマーハラスメントと判断した場合、従業員の安全と健康を優先し、対応の変更・中止、以後の対応や来訪の制限、その他必要な措置を講じることがあります。
- 犯罪に該当するおそれのある行為や特に悪質な行為については、警察、弁護士その他の外部専門機関と連携し、厳正に対応します。
- 被害を受けた従業員に対し、その心身の状態に応じた必要なケアおよび就業上の配慮を行います。

3. 当社役員・従業員の行動

当社の役員・従業員は、お客さま、取引先、仕入先、協力会社その他の関係者の人格と尊厳を尊重し、誠実に対応します。

取引上の立場や優位性を利用した威圧的な言動、不合理な要求、契約外業務の強要、不当な値引きや無償対応の要求その他相手方の就業環境を害する言動を行いません。

当社の役員・従業員による問題行為について、他の事業主から事実確認等の協力を求められた場合は、関係者のプライバシーに配慮したうえで、誠実に対応します。問題となる事実が確認された場合は、就業規則その他の社内規程に基づき適正に対処します。

4. 相談体制・教育

当社は、カスタマーハラスメントに関する相談および報告を受け付ける窓口を設置し、その利用方法を役員および従業員に周知するとともに、相談者等が安心して相談または報告できる体制を整備します。また、相談または報告を行ったことを理由とした不利益な取扱いはありません。

さらに、カスタマーハラスメントの防止および適切な対応に必要な知識の習得と意識の向上を図るため、役員および従業員に対する教育および研修を実施します。

なお、本方針は、法令、社会情勢および事業環境の変化等を踏まえ、継続的に見直し、必要な改善を行います。

2026 年 10 月 1 日
株式会社細川洋行
代表取締役社長 佐藤 哲也