2026年10月1日
耐圧硝子工業株式会社

# カスタマーハラスメント基本方針

当社は、お客様のご要望にお応えし、安全で質の高い製品・サービスを提供できるよう、日々の業務に取り組んでいます。これからも、お客様にご満足いただける製品・サービスを提供するために、至らない点を謙虚に受け止め、改善に向けた努力を重ねてまいります。

一方で、社会通念上の範囲を超えた過度な要求や言動によって、当社従業員の就業環境が害される事案が発生しております。当社の従業員が心身ともに健康で、安心して働くことのできる環境を整えることも重要であると考えますことから、本基本方針を策定いたします。

【カスタマーハラスメントの定義と該当する行為の例】
厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル(令和8年度改訂版)」を踏まえ、『お客様からの要求・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、当社従業員の就業環境が害されるもの』をカスタマーハラスメントと定義いたします。

身体的、精神的な攻撃
威圧的、脅迫的な言動
プライバシーの侵害や、名誉毀損に当たる言動
継続的、執拗な言動
拘束的な言動
正当な理由のない要求
その他不適切な言動

【当社の対応】
お客様からのご意見やご要望に対して誠実に対応いたします。
しかしながら､カスタマーハラスメントと判断される行為や言動が認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要により製品・サービスの提供やお客様対応を中止します。
さらに、悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。
カスタマーハラスメントから従業員を守るため、カスタマーハラスメント発生時に当社として適切な判断や対応ができる体制を構築します。

自らがお取引先等に対しカスタマーハラスメントを行うことのないよう、従業員に啓発を行います。

【お客様へのお願い】
当社は、これからもお客様のご要望にお応えし、製品・サービスの質の向上に努めることを通して、お客様との信頼関係を築き上げることを目指します。
しかしながら、万が一、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に則って毅然と対応いたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

以上