

カスタマーハラスメントに関する基本方針

はじめに

当社グループは、事業活動領域における人権に対する責任を果たすため、企業理念である「ASAHI-PHILOSOPHY」に基づく人権に関する規範として「[朝日工業社グループ人権方針](#)」を定め、当該方針に沿って日々事業活動に取り組んでいます。

当社グループは、役職員の人権を尊重し、安全な就業環境を確保することで、役職員が安心して働くことができ、ひいてはお客様とより一層良好な関係を構築できることにつながると考え、「カスタマーハラスメントに関する基本方針」を以下のとおり定めました。

なお、本基本方針は厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」及び東京都の「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」等に基づき策定しています。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社グループは、以下の行為を、カスタマーハラスメントと定義します。

- ① お客様等（お取引先等を含みます。）からの要求・言動等のうち、
- ② 当該要求・言動等の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、
- ③ 当該手段・態様により、当社グループ役職員の就業環境が害されるもの

また、当社グループ役職員によるお客様等（お取引先等を含みます。）への言動・要求等についても同様に判断いたします。

2. カスタマーハラスメントの具体例

当社グループは、以下のような行為をカスタマーハラスメントに該当するものと判断いたします。

- 暴力行為
- 暴言、誹謗中傷、侮辱
- 人格を否定する言動、差別的な言動

- 威圧的な言動、脅迫
- 契約内容を超えた過剰な要求
- 長時間の拘束、不合理な要求の繰り返し、執拗な問い合わせ
- 過度な謝罪の要求
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃や不当な要求
- 従業員の個人情報の SNS やインターネットへの投稿

※以上はあくまで一例であり、これらに限られるものではございません。

3. カスタマーハラスメントへの社内対応

- カスタマーハラスメントを重要な問題であると捉え、カスタマーハラスメントを受けた役職員に対する配慮を最優先するよう努めます。
- 役職員がカスタマーハラスメントの加害者となることがないように、教育を実施いたします。
- 役職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの社外対応

- 毅然とした態度で、組織的に対応します。
- 当社グループからの商品・サービスの提供やお客様対応をお断りする場合があります。
- さらに、必要な場合には警察や弁護士等と連携の上、厳正に対処します。

2025 年 6 月

代表取締役社長 高須 康有