名和工業株式会社カスタマーハラスメント基本方針

発行年月日： 令和 8 年 10 月 1 日
発行者名： 名和工業株式会社　代表取締役　華地山裕章

はじめに

名和工業株式会社は、プレス加工・マシニング加工・溶接加工などの金属加工事業を通じて、産業の発展に寄与する高品質な製品の提供に努めています。当社は、製造現場で培った技術力と品質管理体制を基盤とし、お客様のご要望に真摯に向き合いながら、製品品質およびサービス向上に取り組んでいます。

お客様からいただくご意見・ご要望は、製品改善や品質向上に欠かせない重要な情報であり、当社はこれらを真摯に受け止めています。しかしながら、一部には従業員の人格を否定する暴言や脅迫、暴力、過度な要求など、社会通念上著しく不当とされる言動が確認される場合があります。これらは従業員の尊厳を損ない、健全な就業環境を阻害するだけでなく、製造現場の安全確保や安定した生産活動にも深刻な影響を及ぼす可能性があります。

従業員が安心して働ける環境を整備することは、結果としてお客様へのより良い製品・サービス提供につながると当社は考えています。このような考えのもと、当社は「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を以下のとおり策定します。

１．当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを **「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であり、従業員の就業環境を害するもの」** と定義します。

具体例（例示であり、これらに限られません）

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 人格否定・差別的発言
- 土下座などの過度な謝罪要求
- 長時間の拘束（過度な電話・訪問対応の強要）
- 合理性を欠く不当・過剰な要求（不可能な納期設定、過度な仕様変更の強要など）
- 事実と異なる情報や従業員の個人情報を SNS 等へ投稿する行為
- セクシャルハラスメント、その他のハラスメント行為
- つきまとい行為、執拗な連絡
- 製品不具合や納期遅延を理由とした過度な責任追及
- 営業・品質保証・製造部門への攻撃的・執拗な問い合わせ

２．カスタマーハラスメントへの対応（社内）

カスタマーハラスメントが発生した場合、当社は以下を優先して対応します。

- **従業員の心身のケアを最優先** メンタルヘルス支援、産業医相談などを適宜実施します。
- **適切な対応のための教育・研修** カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法、製造業特有の顧客対応手法などを継続的に教育します。
- **相談窓口の設置** 専用窓口を設け、従業員が安心して相談できる体制を整備します。
- **外部機関との連携** 必要に応じて弁護士、専門相談機関、産業安全の専門家等と連携し、適切な対応を行います。

３．カスタマーハラスメントへの対応（社外）

当社は、問題解決にあたり冷静かつ合理的な対話を重視します。

- 状況を正確に把握するため、必要に応じて **録音・録画** を行う場合があります。
- 当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、**対応を中止し、以降の取引・サービス提供をお断りする** ことがあります。
- 悪質な行為と認められる場合には、**警察への通報や弁護士との連携による法的措置** を含め、厳正に対応します。

４．カスタマーハラスメント防止への取組

当社は、従業員自身による不適切な対応やハラスメント行為を防止するため、以下の取組を実施します。

- コンプライアンス教育
- 情報セキュリティおよび個人情報保護に関する研修
- 適切なコミュニケーションと説明責任の徹底
- 社内通報制度の整備
- 製造業に携わる企業としての倫理観向上のための啓発活動

以上