

カスタマーハラスメントに対する基本方針

吉比化成株式会社

1. はじめに

吉比化成は、「きっとできるをカタチに 身近な製品 豊かな生活」を掲げ、お取引先様の視点に立った事業活動を通じ、より良い商品・サービスの提供に努めております。また、お取引先様等からお寄せいただくご意見・ご要望を真摯に受け止め、事業活動の改善や品質向上に取り組んでおります。

一方で、社会通念に照らして著しく不当な要求や言動は、従業員の尊厳を傷つけ、安心して働くことのできる就業環境を悪化させるだけでなく、適切な事業活動にも影響を及ぼしかねない重大な問題であると認識しております。

当社は、「人権・社員の尊重」の考えのもと、従業員の人格・個性を尊重し、安心して働くことのできる職場環境の確保に努めるとともに、著しく不当な要求や言動に対しては毅然と対応します。

こうした考えのもと、お取引先様等との信頼関係を大切にし、より良い商品・サービスを提供し続けるために、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

2. 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「お取引先様等から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当、過剰な要求
- 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為
- 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

3. 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と判断される言動が認められた場合は、従業員の心身の安全と健康を最優先します。
- 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する教育・啓発を行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応【社外】

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、お取引先様等への対応を中断またはお断りさせていただきます。
- さらに、悪質なものと判断した場合は、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。