山陽精機株式会社

カスタマーハラスメント基本方針

1. 基本姿勢

山陽精機株式会社（以下「当社」）は、お客様、取引先、当社施設の利用者、問い合わせをされる方、その他当社の事業に関係を有する方々（以下「顧客等」）から寄せられるご意見・ご要望を商品・サービス及び業務運営の改善に役立つ大切なものとして、誠実に受け止めます。

一方で、顧客等の言動のうち、その内容又は手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、当社の従業員の就業環境を害するものに対しては、当社は組織として毅然と対応し、従業員の安全、人権及び尊厳を守ります。従業員に単独で対応させるようなことは認めません。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、職場において行なわれる次の三つの要素を全て満たす言動をカスタマーハラスメントとして取り扱います。

- 顧客等による言動であること
- 従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らし、社会通念上許容される範囲を超えた言動であること
- その言動により、従業員の就業環境が害されること

正当な苦情・申入れは、カスタマーハラスメントには当たりません。

当社は、言動の目的、経緯、内容、手段・態様、頻度、継続性、当事者の状況等を踏まえ、個別に判断します。電話、電子メール、SNS その他オンライン上の言動も対象となり得ます。

3. 対象となりえる言動の例

カスタマーハラスメントの対象となりえる言動の例は、次の通りです。
尚、これらは例示であり、これらに限られません。当社は、個別の事情を総合的に考慮して判断することとします。

- 暴行、傷害、物を投げる、わざとぶつかる等の身体的な攻撃
- 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、人格否定、暴言、土下座の強要等の精神的な攻撃
- 大声、威圧、反社会的な言動、従業員を怖がらせる言動
- 同じ要求・質問の執拗な反復、揚げ足取り、長時間の拘束、不退去、居座り、監禁
- 契約・サービスの範囲を著しく超える要求、実現不可能な要求、不当な値引き・賠償要求
- 従業員のプライバシーに関する不当な要求、つきまとい、無断撮影・録音
- SNS 等への投稿を示唆した脅し、個人情報又は誹謗中傷の投稿・拡散

4. 当社の取組み

当社は、カスタマーハラスメントに対し、従業員が安全に対応できる仕組みとして、次の取組みを行ないます。

- 本方針、並びに具体的な判断基準及び対応手順を定め、周知・教育します。
- 従業員が安心して利用できる相談窓口を設け、担当者を教育します。
- 相談があった場合は、相談者の安全と心身の状態に配慮し、事実関係を迅速かつ正確に確認します。
- 被害を受けた従業員の安全確保、対応者の交代、複数名での対応、業務上の配慮、心身面の支援等を行ないます。
- 特に悪質な事案には、対応の中止、退去要請、連絡方法の制限、利用・取引の停止、警察への通報、弁護士等への相談その他必要な措置を講じます。
- 相談者、被害者、関係者のプライバシーを保護し、相談・報告・事実確認への協力等を理由とする不利益な取扱いを行ないません。

- 発生原因・背景を分析し、商品・サービス、表示、契約、業務体制、接客方法等を含めて、再発防止に取り組みます。
- 当社の従業員が、取引先等の従業員に対してカスタマーハラスメントを行なわないよう、教育・啓発を行ないます。

5. 顧客等の皆様へのお願い

当社は、顧客等の皆様との良好な関係を大切にし、正当なご意見・ご要望には引き続き誠実に対応致します。お互いの立場と尊厳を尊重したコミュニケーションにご理解とご協力をお願い申し上げます。

当社は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、従業員を守るため、対応を中止し、以後のお取引を見直すことがあります。犯罪に該当し得る言動については、警察への通報その他の法的措置を講じることがあります。
尚、これらの対応は、関係法令、契約及び事案の内容を踏まえて適切に判断致します。

6. 相談窓口

（窓口名）　　山陽精機株式会社カスタマーハラスメント相談窓口
（受付方法）　電子メール　compliance@ssjp.co.jp

7. 施行日

本基本方針は、2026 年 11 月 9 日より施行します。
本基本方針の改定を行なった場合は、その履歴を本項目に記すこととします。

山陽精機株式会社
代表取締役社長　中川英樹