

カスタマーハラスメントに対する基本方針

新明和工業株式会社 特装車事業部

1. はじめに(基本姿勢)

新明和工業株式会社 特装車事業部は、特装車製品および関連サービスを通じて、社会インフラを支える使命を担っております。私たちは、お客様からのご意見・ご要望・ご指摘を真摯に受け止め、誠実かつ丁寧な対応を行うことで、信頼関係の構築と品質向上に努めてまいります。

一方で、社会通念を超える不当な要求や、従業員の尊厳・安全を脅かす行為については、断固として許容しない姿勢を明確にし、働く従業員を守ることも企業としての重要な責務であると考えています。

本方針は、お客様との健全で持続的な関係を維持するとともに、従業員が安心して業務に従事できる職場環境を確保することを目的として定めるものです。

2. カスタマーハラスメントの定義

本方針における「カスタマーハラスメント」とは、お客様からの要求・言動のうち、内容または態様が社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害するものを指します。

3. 該当する主な行為例

※以下は一例であり、これらに限られるものではありません。

(1)言動に関するもの

- 威迫・恫喝・罵声・暴言・人格否定・差別的発言
- 長時間にわたる執拗な叱責、同じ要求の繰り返し
- SNS やインターネット上での誹謗中傷、名誉毀損行為

(2)要求内容に関するもの

- 契約内容や法令を逸脱した過剰・不合理な要求
- 社会通念上、著しく妥当性を欠く補償・謝罪・対応要求
- 正当な理由のない訪問要求、従業員の呼び出し強要

(3)行為態様に関するもの

- 身体的な暴力、器物破損
- 土下座の強要、私的な連絡先の要求
- 業務と無関係な私的干渉

4. カスタマーハラスメントへの対応方針

(1)お客様対応の基本

1. お客様からの正当なご意見・ご要望については、これまで通り誠実かつ迅速に対応します。
2. 冷静で丁寧な説明を尽くし、相互理解に努めます。

(2)不当行為への対応

3. カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、従業員個人に対応を委ねず、組織として対応します。
4. 状況に応じて、対応の中止、書面对応への切替、上長・関係部署への引き継ぎを行います。
5. 悪質な場合は、警察・弁護士等の外部機関と連携し、厳正に対処します。

5. 従業員への支援

- カスタマーハラスメント発生時の相談・報告体制の整備
- 管理職・関係部門による迅速なフォロー
- 必要に応じたメンタルヘルス支援
- 対応力向上のための教育・研修の実施

6. お客様へのお願い

多くのお客様には、日頃より当社製品・サービスをご理解いただき、節度あるご対応を賜っておりますことに、心より感謝申し上げます。今後も、より良い製品・サービスの提供を目指してまいりますので、本方針の趣旨をご理解いただき、相互に尊重し合える関係構築にご協力をお願い申し上げます。

7. 制定

2026年4月1日

新明和工業株式会社 特装車事業部長 長尾嘉宏