

2026 年 9 月 21 日

平中電気株式会社 カスタマーハラスメントに対する基本方針

平 中 電 気 株 式 会 社
代表取締役 西川 竹雄

平中電気株式会社では、社員が心身ともに健康で安心して働くことの出来る職場環境を整え、お客様やお取引先、その他の利害関係者等の皆様（以下、「お客様等」と言います。）との良好な関係を維持・構築することが、お客様等の信頼や期待に応えることにつながるとの考えのもと、万が一、お客様等からの社会通念に照らして許容される範囲を超えた要求や言動があった場合の基本的な方針を策定しました。

これからも皆様のご期待に沿えるよう社員一丸となって努めて参りますので、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

1.カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、以下の通り定義いたします。

お客さま等からのクレーム・言動のうち、要求の内容が妥当性を欠くもの、また、要求の内容が妥当であっても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り、当該手段・態様により、当社の事業に従事する者の就業環境が害されるもの。

2. 対象となる行為

カスタマーハラスメントの具体例は以下の通りですが、これに限るものではありません。

- 身体的・精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）

- 怒声など必要以上に威圧的な言動、土下座などの要求
- 拘束的な行動（不退去、長時間の電話や居座り、監禁）
- 繰り返し・執拗な言動（何度も同じ要求を繰り返す、説明をさせる）
- 差別的・性的な言動
- 社員個人への攻撃・要求
- 契約手続き等の履行に必要な情報の提供を拒否し、履行を強要する行為
- 許可なく社員を撮影・録画・録音する行為
- 社員の個人情報や写真・音声・映像をインターネット等へ公開する行為
- 不合理または過剰なサービスの提供の要求
- 正当な理由のない金銭・謝罪の要求
- 自社の責めに帰さない事象に対する要求

3.カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

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、お客さま等へご説明の上、その場の対応を中断、またはお断りさせていただくことがございます。
また、悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士などと連携し適切に対処いたします。

4.社員教育の実施

本方針に示した基本姿勢をすべての社員に周知するとともに、お客さま等へ適切な対応ができるよう、社員に対し必要な教育を実施します。

5.社員への対応

カスタマーハラスメントを受けた社員の心身のケアに努めるとともに、再発防止に取り組めます。