

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、地域の暮らしと未来を創造する企業として、事業理念に「地域密着型 ライフサイクルサポート～お客様の喜び、安心を目指して～」を掲げ、お客様のほか取引先を含めた全てのステークホルダー（以下「お客様等」といいます。）に喜ばれる「ものづくり」に日々努めております。

この事業理念を実現し、お客様等の信頼とご期待に応え続けるためには、当社の全役員・従業員（以下「従業員」といいます。）が心身ともに健康で、安心して働くことができる就業環境の確保が不可欠であると考えています。

そのため、お客様等から従業員に対していただくご意見やご要望は大変貴重なものとして受け止める一方で、社会通念上不相当と認められる要求や言動があった場合には、毅然とした態度で対応することを目的として、本基本方針を定めます。

■ 当社が考えるカスタマーハラスメントの定義

お客様等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、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って、当該手段・態様により、従業員の職場環境が害されるもの

■ 対象となる行為例

- ・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）
- ・土下座の要求
- ・威圧的な言動・継続的な執拗な言動・拘束的な言動
- ・差別的な言動・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・従業員の個人情報等のSNSやインターネットへの投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・許可なく弊社施設内や作業所及び工事現場に立ち入る行為

■ カスタマーハラスメントに対する当社の対応

< 社内対応 >

- ・相談窓口を設置し、対応体制と対応方法を整備、組織的に対応いたします。
- ・カスタマーハラスメントに関する知識及び対応方法の研修を行います。
- ・発生した場合、事実であるかを確かな証拠、証言に基づいて確認します。
- ・被害にあった従業員に対するプライバシーの保護や配慮、ケアを適正に行います。
- ・同様の行為が再発することを防ぐために、対応の見直しや再発防止に取り組みます。

< 社外対応 >

- ・カスタマーハラスメントと判断される言動等が認められた場合は、誠意をもちつつも従業員を守るため、毅然とした対応を組織的に行います。
- ・悪質な場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置等も含め適正に対応いたします。

2026年7月1日

株式会社島村工業 代表取締役 島村 健