カスタマーハラスメントに対する基本方針

有限会社山之内製作所

平素より格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

当社は、お客様及びお取引先の皆様との信頼関係を何より大切にし、品質の高い商品・サービスのご提供に努めております。同時に、当社で働く従業員が安心して能力を発揮できる就業環境を確保することは、皆様に安定したサービスをご提供し続けるための重要な基盤であると考えております。

つきましては、令和８年１０月に施行される労働施策総合推進法及び厚生労働省指針を踏まえ、カスタマーハラスメントに対する基本方針を以下のとおり定めました。

１　対象となる行為

次のような言動は、要求の内容又はその手段・態様が社会通念上相当な範囲を超えるものとして、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

（１）暴力行為その他の身体的な攻撃

（２）暴言、侮辱、人格の否定、脅迫、土下座その他過剰な謝罪の要求

（３）怒号、威圧的な言動、監督官庁等への通報をほのめかす威迫

（４）同一の要求の執拗な繰返し、深夜・休日を含む長時間の電話拘束、大量のご連絡

（５）法令に違反する取扱い（虚偽の書類の作成等）のご要求

（６）ご契約の範囲を超える業務の無償又は即時対応の強要

（７）従業員に対する性的な言動。次のようなものが含まれます。

①　性的な冗談、からかい、性的な事柄に関する質問

②　交際又は性的な関係のご要求

③　業務上必要のない身体への接触

④　ご契約の継続、報酬その他取引上の優遇又は不利益をほのめかして、交際その他の私的な関係に応じるよう求めること

⑤　従業員が拒否の意向を示した後も繰り返される、二人きりでの飲食その他私的な会合のお誘い

（８）従業員個人のプライバシーに関する質問（年齢、性別、婚姻関係、交際経験、交際相手）

（９）無断での録音・録画・撮影及びＳＮＳ等への投稿

【正当なご要望との区別】

業務品質に関するご指摘、処理内容のご確認、納期のご相談、合理的配慮のお申出等はカスタマーハラスメントには当たりません。当社は、正当なお申出には誠実に対応い

たします。

2　該当する場合の対応

従業員に対する行為が確認された場合、当社は担当者個人に対応を委ねず、組織として以下の対応をとらせていただきます。

（1）対応の一時中断、担当者の交代、対応方法の変更
（2）お取引に関する契約に基づく協議及び契約の解除
（3）悪質な言動に対する警察への通報並びに民事・刑事双方の法的措置

3　お願い

安定した商品・サービスのご提供は、皆様と当社との相互の信頼と敬意に基づく健全な関係があってこそ成り立ちます。本方針にご理解を賜りますよう、何卒お願い申し上げます。

令和8年11月1日
有限会社山之内製作所
代表取締役　萩本　道久