田中石灰工業グループ

カスタマーハラスメントに対する基本方針

１．はじめに

当社は、「資源の創出と、資源の循環　地域社会への貢献」という経営理念の下、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでおります。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの不当な行為は従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、お客様との関係をより良いものとすることにつながると考え、田中石灰工業グループにおける「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

２．当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為、暴言、侮辱、誹謗中傷、威嚇、脅迫
- 従業員の人格の否定、差別的な発言、従業員へのセクシャルハラスメント
- 土下座の要求、長時間の拘束、継続的執拗な言動
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要、合理性を欠く不当または過剰な要求
- 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為

３．カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、従業員のケアを最優先します。
- 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。

４．カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

２０２６年１０月

田中石灰工業株式会社

代表取締役　田中　克也