

カスタマーハラスメント対応ポリシー

1. はじめに

丸山製作所グループでは、創業以来、社是である「誠意をもって人と事に當ろう」を実践し、人と地球が笑顔あふれる世界を目指してまいりました。これからも食・水・環境に関わるハード、ソフトを提供し、安心できる社会の創造に貢献すべく、お客様との信頼関係を大切に、誠実かつ丁寧な対応を心がけてまいります。しかしながら、近年一部のお客様による不当な要求や言動により、従業員の尊厳や安全が脅かされる事案が増加しております。このような行為（カスタマーハラスメント）に対し、当社は組織として毅然とした対応を取るため、本ポリシーを定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）とは、お客様による次のような行為を指します。

- ・威圧的な言動や大声、暴言、人格を否定する発言
- ・身体的・精神的な攻撃（暴力、脅迫、侮辱、名誉毀損など）
- ・過剰または不合理な要求（保証範囲を超えた補償、交換、謝罪、従業員の処罰など）
- ・業務妨害（長時間の拘束、居座り、不退去、執拗なクレームなど）
- ・プライバシー侵害やネット上での誹謗中傷
- ・性的・差別的な言動

※上記は例示であり、カスハラはこれらに限定されません

※合理的なクレームやご指摘については、真摯に対応いたします。

3. 当社の基本方針

- ・カスハラに対しては、個人任せにせず会社全体で対応します。
- ・従業員の心身の安全と職場環境の維持を最優先にします。
- ・正当な業務範囲を超える要求には、お断りすることがあります。
- ・悪質な行為に対しては、警察・弁護士などと連携し、法的措置を検討します。

4. 従業員への支援体制

- ・社内相談窓口を設置し、従業員が安心して相談できる体制を整備します。
- ・必要に応じて、上司や関係部署が同席し、対応をサポートします。
- ・被害者となった従業員への心身のケアや勤務配慮を行います。

5. お客様へのお願い

お客様におかれましては、適切なお意見・ご要望を歓迎いたします。

しかしながら、社会通念上許容されない行為に対しては、対応を控えさせていただく場合がございます。すべての関係者が尊重される関係を築くため、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

2025 年 7 月

株式会社 丸山製作所

代表取締役社長 内山 剛治