カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社広電（以下「当社」）は、1996 年の創業以来、「快適と安心」をお届けすることを第一に、お客様一人ひとりの生活に寄り添うモノづくりを続けてまいりました。私たちは、お客様からいただくご意見やご指摘を、より良い製品・サービスを生み出すための大切な財産であると考えており、今後も真摯に耳を傾け、誠実に対応してまいります。

しかしながら、お客様やお取引先からの要求や言動の中には、社会通念上許容される範囲を超え、従業員の尊厳を傷つけ、安全で健全な職場環境を脅かすものが見受けられることも事実です。当社は、このようなカスタマーハラスメントを、従業員の心身の健康と当社の事業の継続に関わる重大な問題であると認識し、決して放置いたしません。

当社は、従業員の人権を尊重し、カスタマーハラスメントに対しては組織として毅然とした態度で対応し、従業員を守ります。これからも多くのお客様へ「誠実なサポート」と「確かな品質」を提供し続けるため、関係法令および厚生労働省の指針に基づき、当社の経営トップの意思として、以下のとおり基本方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社は、次の①から③のすべてを満たすお客様等の言動をカスタマーハラスメントと定義します。

① お客様、お取引先その他当社の事業に関係を有する方（以下「お客様等」）による言動であって、

② 当該言動を受けた従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えたものであり、

③ それにより従業員の就業環境が害されるもの

※電話、メール、SNS 等のインターネット上において行われるものも含みます。

※お客様等からのご意見・苦情のすべてがカスタマーハラスメントに当たるわけではありません。社会通念上許容される範囲で行われる正当なお申し入れには、当社は真摯に対応いたします。また、障害のあるお客様が、不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、合理的配慮の提供を求めること自体は、カスタマーハラスメントには当たりません。

※本方針は、当社のすべての従業員（派遣社員を含む）および当社の事業所や現場で業務に従事する業務委託先の方に対する、お客様等の言動に適用します。お客様等には、一般消費者のお客様のほか、販売店・お取引先のご担当者、修理・訪問先の方など、当社の事業に関係を有するすべての方を含みます。

2. 対象となる行為（例）

厚生労働省の指針および「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じ、以下のような行為を対象とします。要求の「内容」と「手段・態様」のいずれか一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合であっても、カスタマーハラスメントに該当し得ます。

以下は例示であり、該当するかどうかは、1．の定義に照らし、経緯・目的・態様などを踏まえて判断します。

（1）要求の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- 製品・サービスと関係のない要求や、そもそも理由（根拠）のない要求
- 保証内容・契約内容を著しく超える交換・返品・返金・修理・値引き等の要求
- 対応が著しく困難または不可能な要求（即時対応の強要、担当者個人の処分の要求等）
- 製品・サービスの内容と無関係な不当な損害賠償の要求
- 従業員個人に対する性的な要求や、プライバシーに関わる要求

（2）要求の手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- 身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げる等）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、人格を否定する発言等）
- 威圧的な言動（大声、机を叩く、反社会的勢力とのつながりをほのめかす等）
- 土下座や社会通念上不相当な謝罪の強要
- 継続的・執拗な言動（同じ内容の問い合わせや苦情の繰り返し、長時間の電話、頻回の来訪等）

- 拘束的な言動（長時間の拘束、事業所への不退去・居座り、訪問先での監禁等）
- 従業員個人への攻撃・要求（自宅・私用連絡先への連絡、個人情報の開示要求、待ち伏せ等）
- SNS やインターネット上での誹謗中傷、事実無根の投稿、従業員個人の特定、写真・音声・動画の無断公開
- 差別的な言動、性的な言動、その他従業員の尊厳を傷つける言動
- 従業員の無断撮影、従業員の性的指向・性自認に関する侮辱的な言動や、これらの機微な個人情報の暴露

3. カスタマーハラスメントへの対応方針

（1） お客様等からのお申し出については、まず事実関係を確認し、正当なお申し出には誠意をもって対応いたします。

（2） カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、従業員個人の判断に委ねることなく、上長および関係部門が連携し、組織として対応します。誠に遺憾ながら、その場での対応を中止し、以後の対応をお断りさせていただく場合がございます。

（3） 特に悪質と判断されるケースにおいては、従業員を守るため、あらかじめ定めた対処方針に基づき、警察への通報や弁護士を通じた法的措置を含め、厳正に対処いたします。なお、対応の中止・制限に当たっては、法令・契約上の義務やお客様の安全への影響を踏まえて判断し、製品の安全に関わるお申し出には、窓口や方法を変更するなどして適切に対応いたします。

（4） 対応の過程では、事実関係を正確に把握し従業員を守るため、通話の録音、対応記録の作成、証拠の保全を行うことがあります。

4. 従業員を守るための取組

当社は、従業員がカスタマーハラスメントについて相談できる相談窓口を設置し、報告・相談があった場合には、従業員のプライバシーを保護したうえで、組織として迅速に対応します。また、カスタマーハラスメントの判断基準と対応手順を社内マニュアルとして定め、すべての従業員に対して研修を実施してまいります。

5. 当社従業員によるハラスメントの禁止

当社は、当社の従業員がお取引先をはじめとする他社の従業員に対して、本方針に定めるような行為を行うことも許しません。当社は、お客様等およびお取引先と、相互の尊重に基づく健全な関係を築いてまいります。

6. 本方針の見直し

当社は、本方針および対応手順の運用状況を把握し、従業員の意見等も踏まえて、必要に応じて見直しを行います。

お客様へのお願い

当社は、従業員が心身ともに健康で、誇りを持って働ける環境を整えることこそが、お客様にさらなる「快適と安心」をお届けすることに繋がると信じております。

大多数のお客様におかれましては、既に節度ある対応をいただいておりますことに深く感謝申し上げます。今後とも、皆様とより良い関係を築き、末永くご愛顧いただける企業であり続けるよう努めてまいります。

何卒ご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

制定日　2026 年 10 月 1 日

株式会社　広電

代表取締役　石川　広