

株式会社電洋社 カスタマーハラスメント方針

株式会社電洋社（以下「当社」といいます。）は、お客さま、取引先その他関係する皆さまからいただくご意見・ご要望に対して真摯に耳を傾け、信頼されるサービスの提供に努めています。

当社は、従業員一人ひとりが安心して業務に従事できる就業環境を確保するとともに、お客さま等との良好な関係を構築するため、「カスタマーハラスメント方針」を策定します。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客さま、取引先その他当社の業務に関係する方からの要求・言動のうち、その内容、目的、手段または態様が社会通念上相当な範囲を超え、そのことにより従業員の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントと考えます。

なお、正当なご意見、ご指摘、ご要望等をカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。

2. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

- (1) 暴行、傷害、脅迫、威嚇、恫喝等の身体的・精神的な攻撃
- (2) 暴言、侮辱、人格否定、差別的発言等
- (3) 長時間の拘束、居座り、同一・類似の要求を繰り返す等の執拗な行為
- (4) 合理的な理由のない謝罪、金銭、物品等の過大な要求
- (5) 従業員の個人情報や私生活等の開示を不当に要求する行為
- (6) 従業員の無断撮影・録音、SNS・インターネット等への公開
- (7) SNS等への投稿をほのめかした不当な要求
- (8) 契約、法令、会社の権限または業務上の合理的な範囲を超える要求
- (9) 安全上実施できない作業、法令等に反する作業その他危険を伴う要求
- (10) 業務時間外に従業員の個人携帯電話等へ執拗に連絡する行為
- (11) その他、社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害する行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、従業員個人に対応を委ねることなく、会社として組織的に対応します。

必要に応じて、対応を中断またはお断りするとともに、退去の要請、警察・弁護士等の外部機関との連携など、適切な措置を講じます。

また、カスタマーハラスメントを受けた従業員に対しては、相談対応や必要な配慮を行い、心身のケアに努めます。

4. 従業員教育

当社は、本方針を従業員に周知するとともに、お客さま等に適切に対応

するために必要な知識や対応方法について、教育・研修を実施します。

当社は、今後もお客さま等との信頼関係を大切にし、安心して働くことのできる職場環境の確保と、より良いサービスの提供に努めてまいります。

皆さまのご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日

株式会社電洋社
代表取締役社長 浮谷直之