

## カスタマーハラスメントに対する方針

### ■ はじめに

社員が能力を発揮し志高く働き、お客様等との信用を築くためには、社員が心身ともに健康な状態を保てる環境を提供することが必要と考え、カスタマーハラスメントに対する方針を制定いたしました。

### ■ カスタマーハラスメントに対する当社の対応方針

お客様等の要求・言動が以下に定める「カスタマーハラスメントの定義」に該当すると当社が判断した場合、原則として以降のお客様等対応を全てお断りします。

また、必要に応じて、適切な法的措置（警察への通報等を含みます。）を講じ、カスタマーハラスメントに対して毅然と対応します。

### ■ カスタマーハラスメントの定義

当社は、以下の3つの要件を満たすお客様等からの行為を、カスタマーハラスメントと定義します。

- ① お客様等からの要求・言動等のうち、
- ② 当該要求・言動等の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、
- ③ 当該手段・態様により、当社の従業員の就業環境が害されるもの

### ■ カスタマーハラスメントの具体例

当社は、以下のようなお客様等の行為は、上記の定義に照らし、カスタマーハラスメントに該当するものと考えます。

- 暴力、誹謗中傷、侮辱、脅迫、差別的な言動
- 威圧的な言動、過剰な要求
- 長時間に及ぶ拘束、不合理な要求を繰り返す行為、執拗な問合せ行為
- 過度な謝罪要求
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求
- SNS やインターネット上での誹謗中傷

- その他、上記に相当する発言や行為

以上

2025年9月1日  
田島ルーフィング株式会社