2026 年 9 月 25 日制定
日本金属株式会社

カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

１．はじめに

日本金属株式会社（以下、「当社」という）は、経営方針の一つに「社員の個性を尊重し、自由闊達な風土のもと、活力ある会社を目指します」を掲げ、日本金属グループコンプライアンス行動規範において「各自の人権を尊重し、差別につながる行為は一切行わない」ことを定めており、当社は社員一人ひとりの人権を尊重し、安全で働きやすい就業環境をつくることが企業の重要な責務であると考えています。

２．基本的な考え方

当社は、経営方針の一つに「技術の向上と革新を継続し、品質とサービスで、お客様のマインド・シェア No.1 を目指します」を掲げ、その実現に向け、お客様のご意見・ご指摘には真摯にかつ誠実に向き合い対応します。

一方で、カスタマーハラスメントに対しては、当社社員一人ひとりを守り、安全で働きやすい就業環境をつくることがお客様への期待以上の品質とサービスの提供につながるという考えのもと、毅然な態度で行動し、迅速かつ厳正に対処します。

３．当社が考えるカスタマーハラスメントの定義

当社は、お客様（お取引先を含む）からの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当社社員（当社グループまたは業務委託先企業における社員・派遣社員等）の就業環境が害されるもの。

対象となる行為例

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、侮辱、暴言など）や威圧的言動
- 信用を棄損させる行為（誹謗中傷や名誉棄損等を目的とした SNS・インターネット上への写真、音声、映像の公開など）
- 不合理または過剰な製品、サービス、金銭、謝罪（土下座など）の要求やその他態様が社会通念に照らして著しく不相当と認められる要求
- 合理的な理由のない対面での対応要求
- 拘束的な行動（長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明を要求するなど）
- 許可なく当社関連施設内に立ち入る行為
- 許可なく録音及び当社で働く社員や当社関連施設を撮影する行為
- 差別的な言動、性的な言動、ストーカー行為
- 当社及び当社社員を欺く行為

※ 上記の定義及び行為例は、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」、東京都「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」及び「カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン)」に基づき策定しています。

※ 上記の行為は一例であり、これらに限られるものではありません。

４．対応方針

対象となる行為があったと当社が判断した場合には、製品・サービスの提供やカスタマーサポートの対応をお断りさせていただく場合がございます。

また、当社が悪質と判断した場合には、警察や弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対処いたします

当社は本方針に則り、お客様と社員の人権を共に尊重し、お客様の信頼や期待に応える製品やサービスを継続的に提供できるよう取り組んでいきます。

以上