カスタマーハラスメントへの対応について

川口化学工業株式会社

はじめに

川口化学工業株式会社（以下「当社」といいます。）は、お客様、お取引先様その他当社の事業活動に関わるすべての方との信頼関係を大切にし、ご意見、ご要望及びご指摘に対して誠実かつ適切に対応します。一方で、従業員の人格や尊厳を傷つけ、安全で良好な就業環境を害するカスタマーハラスメントについては容認せず、組織として毅然と対応します。

1　カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様、お取引先様その他事業活動に関係する方からの言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段又は態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

2　対象となる行為

カスタマーハラスメントに該当する行為には、以下を該当行為といたします。
なお、以下は例示であり、類する行為も含まれます。

- 暴行、脅迫、威嚇、強要その他の身体的又は精神的な攻撃
- 暴言、侮辱、誹謗中傷その他人格を傷つける言動
- 継続的又は執拗な要求
- 長時間の拘束、不退去又は居座り等の拘束的な行為
- 土下座等の過度な謝罪の要求
- 差別的又は性的な言動
- 従業員個人への攻撃又は不当な要求
- 従業員の個人情報、写真、音声又は映像等を SNS、動画投稿サイト
  その他インターネット上に公開又は拡散する行為
- 契約内容又は取引条件を著しく超える要求
- 正当な理由のない金銭補償、損害賠償又は謝罪の要求

3　当社の対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員の安全確保を最優先とし、対応の中止、取引の見直し、施設への立入り制限、警察、弁護士等の専門家への相談その他必要な措置を講じる場合があります。

4　正当なご意見・ご要望への対応

当社は、正当なご意見、ご要望及び苦情をカスタマーハラスメントとして取り扱うものではありません。お客様等からいただくご意見、ご要望及び苦情は、事業活動の改善につながる貴重な声として真摯に受け止め、その内容及び状況を十分に確認した上で、適切な対応に努めます。

5　本件に関する窓口

本方針に関するご質問、ご相談その他お問い合わせは下記窓口までご連絡ください。

【会社名】	川口化学工業株式会社
【窓口の部署】	総務部
【TEL／e メールアドレス】	048-222-5171／soumu@kawachem.co.jp

当社は、すべての関係者との信頼関係を大切にしながら、従業員の安全及び人権を守り、安心して働くことのできる職場環境の確保に取り組んでまいります。

制定日　2026 年 10 月 1 日