

明電グループのカスタマーハラスメントに対する基本方針

<はじめに>

明電グループ(以下「当社グループ」)は、企業理念にある「お客様の安心と喜びのために、品質の高い製品・サービスを通じてお客様の問題解決や夢の実現をお手伝いする」という考え方のもと、お客様からのご相談・お問い合わせに対して、誠意をもって適切かつ迅速に対応し、解決することで、お客様にご満足いただくよう取り組んでおります。今後も皆様へ質の高い製品・サービスを持続的に提供していくために、従業員(派遣労働者を含む。)が心身を健やかに保ち、働きやすい環境をつくることが重要であるという考えのもと、「明電グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定することといたしました。

<カスタマーハラスメントに対する基本方針>

当社グループは、従業員に対するカスタマーハラスメントに該当する行為について、従業員の人権を尊重し、ハラスメント行為から従業員を守るため、組織として毅然と対応いたします。

また、当社グループは、従業員がお客様やお取引先様の従業員の皆様に対してハラスメント行為を行うことのないよう、教育・研修を徹底し、すべての関係者の皆様と健全な関係を築いてまいります。

<カスタマーハラスメントの定義>

当社グループでは、労働施策総合推進法及び厚生労働省の指針の内容に基づき、お客様等(顧客、取引の相手方その他事業に関係を有する者を含む)からの要求・言動であって、当社グループの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により、従業員の就業環境が害されることを、カスタマーハラスメントと定義いたします。

<対象となる行為>

以下の記載は一例であり、これらに限られるものではありません。

- 身体的・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要)
- 威圧的な言動(怒鳴り声、反社会的言動)
- 継続的な、執拗な言動(同一質問の繰り返し、話題のすり替え・揚げ足取り・責め立て、同様メール等の反復送信)
- 拘束的な行動(不退去、長時間の電話・居座り、監禁)
- 差別的・性的な言動(セクシュアルハラスメント、ストーカー行為)
- SNS やインターネット上での誹謗中傷
- 正当な理由のない過剰な金銭補償・商品交換・代品提供・損害賠償の要求
- 契約外の製品・サービスの要求
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

<カスタマーハラスメントへの対応>

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、当該行為の中止及び改善を求めるとともに、暴行、脅迫、過度な要求の繰り返し等の悪質な行為に対しては、必要に応じて警察や弁護士等と連携の上、法的措置を含む厳正な対応を行います。

<カスタマーハラスメント対策に関する主な取り組み>

当社グループでは、以下のような取り組みを行います。

- 本基本方針や企業姿勢の明文化、従業員への周知・啓発
- 相談窓口の設置等、相談体制の整備
- 初期対応の方法や手順・マニュアルの策定
- 従業員への教育・研修の実施

<お客様へのお願い>

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような言動等もなく、当社グループの提供する製品・サービスをご利用いただいておりますが、万が一お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がございましたら、本基本方針に沿って対応いたしますので、ご理解・ご協力のほど、よろしくお願いいたします。

以上

2026 年 10 月 1 日制定