

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社 高田工業所

■はじめに

TAKADAグループは、経営の柱として「顧客主義」「社会的責任（CSR）」「コンプライアンス」を掲げています。

グループ従業員全員が、企業理念のもと高い倫理観を持ち、社会に対する責任を考えた行動をとることを目指しています。

その実現のためには、当社グループで働く従業員の心身の健康を守り、安全、安心に働ける職場環境を確保することが不可欠と考えております。

当社グループは、お客さまからの意見、要望に対して、引き続き真摯に対応してまいります。カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、当社グループの従業員を守るため、毅然とした姿勢で臨むとともに、弁護士等への相談も含め組織的に対応いたします。

■カスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業者の行う事業に関係を有する者の言動であって、その雇用する労働者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当該労働者の職場環境が害されることと定義いたします。

下記の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

- ・従業員などに対する身体的な攻撃（暴行、傷害）および精神的な攻撃（脅迫、名誉棄損、暴言、人格を否定する言動）
- ・従業員などに対するセクシャルハラスメント、ストーカー行為
- ・従業員など個人に対する要求、攻撃
- ・従業員などに対するSNSやインターネット上での誹謗中傷

■当社グループにおける取り組み

当社グループでは、カスタマーハラスメントに組織的に対応するため、また発生した場合に迅速かつ適切な対応が行えるよう、以下の施策を実施してまいります

- ・カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法についての従業員などへの周知
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ・カスタマーハラスメント発生時の相談、報告体制の整備および外部機関（弁護士等）との連携体制の整備
- ・当社グループ従業員による、他の事業主が雇用する労働者に対してのカスタマーハラスメントを禁止する

以 上

2026 年 10 月 1 日

