

カスタマーハラスメント対応方針

カンケンテクノ株式会社（以下「当社」といいます。）は、お客様等から寄せられるご意見、ご要望、お問い合わせおよび苦情等を真摯に受け止め、より良い商品・サービスの提供および適切な対応に努めてまいります。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動により、従業員の人格・尊厳が傷つけられたり、就業環境が害されたりする場合には、従業員を守ることを最優先とし、組織として適切かつ毅然とした対応を行います。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを、以下の要件をすべて満たす言動と定義しています。

- ・お客様、取引先その他当社の事業に関係する方による言動であること
- ・当社の業務の性質やその他の事情に照らし、社会通念上許容される範囲を超えていること
- ・その言動により、従業員の就業環境が害されること

なお、苦情、お問い合わせ、ご意見、ご要望等のすべてをカスタマーハラスメントと判断するものではありません。

社会通念上許容される範囲での正当なご意見・ご要望等については、これまでと同様に誠実かつ適切に対応します。

2. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

以下は、カスタマーハラスメントに該当し得る行為の一例です。ただし、これらに限られるものではありません。

【要求内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・ 正当な理由のない要求
- ・ 契約、サービスの範囲を著しく超える要求
- ・ 不当な金銭、値引き、損害賠償等の要求
- ・ 従業員個人への謝罪、処分、異動等の要求
- ・ 従業員の個人情報や私生活に関する情報を過度に要求する行為
- ・ その他、社会通念上相当性を欠く要求

【手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・ 暴行、傷害、物を投げる等の身体的攻撃
- ・ 脅迫、名誉毀損、中傷、侮辱、暴言、人格を否定する発言
- ・ 大声、威圧的な言動等による精神的な攻撃
- ・ 土下座等の過度な謝罪の強要
- ・ 同じ要求や質問を繰り返すなどの継続的・執拗な言動
- ・ 長時間の拘束、居座り、不退去等
- ・ 電話、電子メール、SNS 等による執拗な連絡
- ・ 従業員への無断撮影、盗撮、録音等
- ・ 従業員の個人情報をインターネット等に公開する行為
- ・ SNS 等への投稿をほのめかすなどして従業員を脅す行為
- ・ 性的な言動、差別的な言動その他従業員の人格を傷つける言動
- ・ その他、従業員の就業環境を害する不当な言動

※実際の判断に当たっては、言動の目的、内容、態様、頻度、継続性、経緯、当社および従業員側の対応状況その他の事情を総合的に勘案します。

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社では、カスタマーハラスメントに対する社内体制を整備しており、これに対して組織として適切かつ毅然とした対応を行います。特に悪質なカスタマーハラスメントについては、警察・弁護士その他の関係機関に相談のうえ、法的な措置を含めてしかるべき対応を行います。

今後も、お客様、取引先その他関係者の皆様との信頼関係を大切にし、正当なご意見・ご要望には真摯に向き合いながら、より良い商品・サービスの提供に努めてまいります。

2026 年 10 月 1 日制定
カンケンテクノ株式会社
代表取締役社長 今村 浩一