2026 年 10 月
共英産業株式会社

カスタマーハラスメントに対する基本方針

１．はじめに

当社は、「共英製鋼グループ人権ポリシー」に基づき、事業活動において人権を尊重し、人権侵害を助長しないよう努めており、あらゆる差別行為、ハラスメント行為を禁止しています。当社社員が安心して業務に取り組み、お客様や取引先等との関係をより良いものとすることを目的としまして、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

２．当社における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「お客様や取引先等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

・暴力行為
・威嚇、脅迫、暴言、侮辱、誹謗中傷
・人格の否定、差別的な発言
・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
・セクシュアルハラスメント行為
・会社や社員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為

３．カスタマーハラスメントへの対応（社内）

・本方針の当社社員への周知、啓発。
・従業員のための相談窓口の設置や心身のケア体制の整備。
・当社社員が業務上においてカスタマーハラスメントを行ってはならない旨の方針を示し、
　カスタマーハラスメントが確認された場合には、社内規程に基づき適切に対処します。

４．カスタマーハラスメントへの対応（社外）

・当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、
　必要により対応を打ち切り、以降の対応をお断りする場合があります。
・カスタマーハラスメントの中でも特に不当性や悪質性が高いと当社が判断した行為に対しては、警察や
　外部の専門家（弁護士等）と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。