

2026年8月1日 制定

カスタマーハラスメントに対する基本方針

三ッ輪産業株式会社（以下「当社」といいます。）は、お客さまやお取引先の皆さまからいただく貴重なご意見を真摯に受け止めながら、日々の業務に取り組んでおります。

当社は、従業員が心身ともに安心できる職場環境の確保とお客さまとの健全で良好な関係性の維持・構築の両立を目的として、以下のとおり、「カスタマーハラスメント※に対する基本方針」を策定いたしました。今後とも、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

※カスタマーハラスメントとは

「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主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暴言、脅迫、威圧的な言動等、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就業環境が害されること」を言います。

1. カスタマーハラスメントへの対応

（1）社内での対応

① 従業員教育

カスタマーハラスメントに関して、従業員への教育を実施します。

② 丁寧なサポート体制の構築

カスタマーハラスメント発生時に迅速かつ適切な判断・対応ができるよう社内におけるサポート体制を構築します。

（2）社外への対応

① お客さま対応の中断・お断り

当社において、客観的な事実関係および社会通念に照らし、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、お客さまへご説明の上、対応を中断、またはお断りさせていただくことがございます。

② 適切な対処

カスタマーハラスメントのうち、当社において悪質性が高いと判断した場合には、警察・弁護士等の外部専門機関と連携し、適切な対処をさせていただくことがございます。

2. カスタマーハラスメントの具体例

カスタマーハラスメントの具体例は以下のとおりですが、あくまで例示であり、これに限るものではありません。

(1) 弊社に落ち度がないことにクレームを言い、従業員の就業環境が害される場合

- ① お客様の了承のもと給湯器の設置を行ったが、施工後に別の場所への移設を執拗に要求された
- ② 事前にガス止め通知を行っていたにもかかわらず、閉栓後に執拗にクレームを言われた
- ③ 営業所（当社）で販売していない商品・サービスについて執拗にクレームを言われた
- ④ 保証期間を過ぎた商品について、無償での修理や商品の交換を要求された
- ⑤ 契約確認、本人確認、安全確認、請求・支払確認その他手続きに必要な情報の提供を拒否しながら、開栓、閉栓、修理、返金、契約変更その他の手続きを強要された

(2) 発生した問題の程度に比べて顧客の要求がバランスを欠き、従業員の就業環境が害される場合

- ① ガス器具等に不具合があったときに、そのガス器具の価格と比較して、著しく高額なサービスを執拗に要求された
- ② ガス器具等に不具合があったときに、そのガス器具の価格と比較して、著しく高額な賠償金を執拗に要求された
- ③ ガス器具等が故障していたときに、入手困難な商品と交換するように執拗に要求された
- ④ 当社の対応に不手際があったが、従業員の解雇、異動、懲戒、降格、配置換え、教育・指導内容など、営業所（当社）の人事・労務管理上の事項について、過度又は執拗な要求をされた

(3) 要求を実現する手段が相当と言えない場合

- ① 殴る、蹴る、押す、掴む、唾を吐く、物を投げる等、従業員に対する攻撃、およびカウンターや看板を叩く、蹴る等、設備・備品に対する攻撃を行う
- ② 暴言、脅迫、威圧的な言動を行う
- ③ 人種、国籍、性別、年齢、障がい、職業、雇用形態、容姿、信条等に関する差別的な発言を行う
- ④ 従業員又は営業所（当社）の名誉を毀損する発言、人格を否定する発言、侮辱的な発言を行う
- ⑤ 性的な嫌がらせを行う
- ⑥ 営業所（当社）がその時点での判断（たとえば、「返金できません」、「後で責任者から連絡させます」等）を伝えたにもかかわらず、30分以上退去せずに居続ける、従業員を個室等に閉じ込める

- ⑦ 営業所（当社）がその時点での判断（たとえば「返金できません」「後で責任者から連絡させます」等）を伝えたにもかかわらず、30分以上執拗な言動を行う
- ⑧ 従業員のプライバシーを侵害する
- ⑨ 営業所（当社）の機密情報、他の顧客に関する情報、従業員の個人情報、社内判断の過程に関する情報等の開示を要求する
- ⑩ 営業所（当社）に落ち度がない事項について謝罪を要求する
- ⑪ 土下座を要求する
- ⑫ 苦情処理の担当者を決めたにもかかわらず、それよりも職位が上の「上司を出せ」と言う
- ⑬ 株主、役員、従業員、取引先その他関係者との特殊な関係を理由として、通常の社内手続きや基準と異なる特別な取扱いを要求する

3. 最後に

当社は、正当なご意見・ご要望につきましては、今後も真摯に対応してまいります。