

カスタマーハラスメントに対する基本方針

日本カーボン株式会社
代表取締役社長 宮下 尚史

日本カーボングループ（以下、「当社グループ」）は、経営理念である「愛と科学の社会を目指す、夢と技術のある会社」に基づき、お客様、お取引先様、および関係者の皆様との信頼関係を大切にし、高品質な製品とサービスの提供に努めております。

当社グループは、お客様やお取引先様からいただくご意見、ご要望、ご指摘に対して真摯かつ誠実に対応し、企業活動の改善と品質向上に活かしております。

一方で、従業員の人格や尊厳を傷つける行為、社会通念上不相当な要求や言動は、従業員の就業環境を害し、安全で健全な事業運営に支障を及ぼすものと考えております。従業員が心身ともに健康で、安心して能力を発揮できる環境を守ることが、お客様への継続的な価値提供につながると考え、当社グループはカスタマーハラスメントに対し、組織として毅然と対応いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、顧客等からの言動であって、従業員が従事する業務の性質や取引慣行等に照らして社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

（厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（2022年2月発行）に基づく）

2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- ・ 威圧的な言動、暴言、侮辱、誹謗中傷
- ・ 脅迫、恫喝または人格を否定する発言
- ・ 暴力行為、セクシュアルハラスメント、つきまとい行為
- ・ 従業員個人への攻撃（SNS、インターネット等を利用した誹謗中傷や風評被害を招く行為等）やプライバシー侵害
- ・ 長時間の拘束、執拗あるいは繰り返しの問い合わせ・要求
- ・ その他、従業員の安全や尊厳を損なう行為
- ・ 不合理または過剰な謝罪要求
- ・ 契約内容や商慣習上の合理的範囲を超える要求
- ・ 不当な補償・金銭要求
- ・ 当社グループまたは従業員への不利益を示唆し、不当な要求を行う行為

なお、上記は例示であり、対象行為を限定するものではありません。

3. 当社グループの対応

当社グループは、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、従業員の安全確保を最優先とし、お客様対応等をお断りさせていただく場合がございます。また、妥当性を欠く内容の要求が悪質と判断した場合は、警察・弁護士等、然るべき機関に相談の上、適切に対処いたします。

従業員がカスタマーハラスメントを受けた場合には、速やかに事実確認を行い、従業員の心身のケアおよび再発防止に努めます。

4. 当社グループによるカスタマーハラスメントの防止

当社グループは、自らもカスタマーハラスメントを行うことのないよう、従業員に対し、必要な教育・啓発を継続的に実施するとともに、お客様、お取引先様および関係者の皆様の人格と尊厳を尊重し、社会通念上不相当な要求や言動を行わないことを徹底いたします。

5. お客様・お取引先様へのお願い

当社グループは、今後もお客様およびお取引先様との良好な関係を築きながら、より良い製品・サービスの提供に取り組んでまいります。すべての関係者が相互に尊重し合い、健全なコミュニケーションを通じて信頼関係を構築できるよう、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

以上

制定日：2026 年 10 月 1 日