カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社くろがね工作所（以下当社といいます）は、「人と環境にやさしい空間創造」を当社の企業理念として、当社CSRポリシーに基づき「人が生活し働くあらゆる空間を快適で機能的かつ効率的な環境に創造することによる顧客満足度の向上」、「地球環境維持へ更なる取り組み」、「エンゲージメント向上に繋がる労働環境の実現」を目指しております。

家具の製造・販売から建具・内装仕上げ工事・クリーンルーム機器関連製造・各種建設工事に至るまで、幅広い事業活動を行う上で、質の高いサービスをご提供するためには、従業員一人ひとりが安心・安全に働ける環境を守ることが不可欠と考えております。

しかしながらごく一部ではあるものの、お客様による不適切な言動等による不当な手段により、当社の従業員、取引先その他関係者の人権を侵害しかねない事案が発生しております。

こういった状況が発生することは、当社にとって極めて重大な問題であると捉え、従業員等を守り、人権の尊重、ウェル・ビーイングを実感して仕事に従事することが出来る環境を整備するため、当社ではカスタマーハラスメントに対する基本方針を定め、組織として毅然とした対応をとることを基本方針といたします。

【当社におけるカスタマーハラスメントの定義】

当社におけるカスタマーハラスメントとは、以下の3要素をすべて満たす行為

①顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う、

②社会通念上許容される範囲を超えた言動により、

③労働者の就業環境を害すること。

【該当行為の例】（あくまでも例示であり、これらに限られるものではありません）

- 正当な理由のない過度なクレームや理不尽な要求の繰り返し
- 脅迫・暴言・侮辱的な言動
- 長時間の拘束や執拗な電話・メール等による連絡
- SNS・インターネット上における誹謗中傷・名誉毀損
- 担当者個人へのつきまとい・プライバシーの侵害

【当社の対応】

当社は、カスタマーハラスメントに対応する相談窓口の設置・社内体制の整備、従業員への継続的な教育・研修の実施、そして被害発生時には警察・外部専門家・医療機関と連携のうえ、被害者保護を最優先に是正・再発防止に取り組みます。

また上記行為に該当すると判断した場合は、担当者個人での対応を行わず組織的に対応するとともに、状況に応じて弁護士・警察等の外部機関と連携し、厳正に対処します。

2026年9月　制定