カスタマーハラスメントに対する基本方針

■はじめに

ホーチキ株式会社（以下、当社）は、経営理念である「人々に安全を」「社会に価値を」「企業をとりまく人々に幸福を」に基づき、社会的に価値ある商品およびサービスを提供するため、お客様からのご意見・ご要望に真摯に向き合い、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでおります。

一方で、社会通念に照らして著しく不相当な行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも支障をきたす可能性があります。

当社は、従業員一人ひとりが安心して業務に取り組める就業環境を確保することが、お客様とのより良い関係の構築につながるものと考え、このたび「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。

■カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様の要求や言動のうち、従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境が害されるおそれがあると認められるものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

＜対象となる行為例＞

※以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的、性的な言動
- 従業員個人への攻撃や要求
- 従業員の個人情報等の SNS・インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の要求
- 合理性を欠く不当、過剰な要求

■カスタマーハラスメントへの対応

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応の打切り、取引停止や契約解除を含む適切な措置を講じます。
- さらに、要求内容や言動が悪質と判断した場合は、必要に応じて警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

■当社における取り組み

- 本方針の従業員への周知・啓発
- カスタマーハラスメントに対する相談窓口の設置、報告体制の整備、再発防止策の整備
- カスタマーハラスメントの内容や対応方法に関する従業員への教育

■おわりに

当社は、「顧客満足」と「従業員の安全・安心」の両立を図ることにより、持続可能な事業運営と社会への貢献を実現してまいります。

また、従業員についても、すべての取引先・関係者に対し、社会通念に照らして不相当な言動や過度な要求を行わないよう、適切な教育・啓発を通じてカスタマーハラスメントに関する正しい理解を促進し、適正な企業間取引の実現に努めてまいります。

カスタマーハラスメントへの取り組みにつきましても、こうした考え方のもと、法令を遵守するとともに、本方針に基づき適切に対応してまいりますので、ご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。

以上

2026 年 10 月 1 日 制定

ホーチキ株式会社

代表取締役社長執行役員 細井 元