

カスタマーハラスメント防止基本方針

新旭株式会社

1. はじめに

新旭株式会社（以下「当社」といいます。）は、創業 70 年を超える総合配管機材商社として、「つなぐ、ひろげる、暮らしと産業」のスローガンのもと、水や空気の安定供給を支え、人々の暮らしと産業のインフラを支えるサプライチェーンの維持・発展を目指しております。

当社は、お客様やお取引先をはじめとする皆様から寄せられるご意見・ご要望を真摯に受け止め、品質・サービスの向上及び誠実な業務運営に努めております。

もっとも、日頃より皆様とは良好な信頼関係のもとでお取引をいただいておりますが、万が一にも、合理的な理由のない不当な要求や、度を越えた強い言動等によって、現場で対応する従業員が心身の健康や安全を損なうような事態を生じさせてはならないと考えております。

当社は、コンプライアンス遵守宣言に掲げる通り、高い倫理観を持って従業員が安心して能力を発揮できる良好な職場環境を確保することが、お取引先様等との深い信頼関係の維持と、持続的で質の高い資材・サービスの提供につながると考え、組織としてカスタマーハラスメントに毅然と対応するため、本基本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、カスタマーハラスメントを「当社の事業に関係する方による言動であって、次の 3 つの要素をすべて満たすもの」と定義します。

- ① 対象者：販売先、仕入先、その他当社の事業に関係する方
- ② 態様：当社の業務の性質（取引先企業との配管機材販売、受発注、納品・物流、現地対応等）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た言動であること
- ③ 影響：その言動により、当社従業員（正社員、契約社員、パート・アルバイト、派遣社員等を含む）・役員の就業環境が害されること

3. カスタマーハラスメントに該当し得る言動（具体例）

次のような言動がカスタマーハラスメントに該当する可能性があります。なお、これらは例示であり、個別の事案は、その内容、経緯、手段・態様、頻度、継続性及び従業員への影響等を踏まえて総合的に判断します。

(1) 要求内容が不当・過大なもの（妥当性を欠く要求）

- ・当社の取扱商品・サービス、契約又は通常の業務範囲と関係のない要求、著しく過大な要求又は物理的・法令上実現困難な納期・仕様等の要求。

- ・当社の責に帰すべき事由がない返金、補償、過度な謝罪、従業員の不当な処分・交代・出禁等の要求。

(2) 要求を実現するための手段・態様が不適切なもの

- ・配管機材の納入現場や受発注窓口等での暴行、傷害、脅迫、威嚇、暴言、侮辱、人格否定、差別的又は性的な言動。

- ・営業所や配送現場等における大声、物をたたきつける行為、土下座の強要、長時間の拘束、同じ要求の反復、退去拒否等。

- ・業務中の無断撮影・録音、従業員の個人情報のインターネットや SNS への無断投稿・公開、SNS 投稿を示唆した不当要求、つきまとい等。

4. 判断の基本

カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、要求内容だけでなく、言動の目的、経緯、手段・態様、頻度、継続性、当社側の対応状況、業務の性質及び従業員への影響等を踏まえ、個別の事情を総合的に考慮して判断します。

なお、お取引先様等からの正当な苦情、業務改善のご意見、又は合理的配慮の申出はカスタマーハラスメントではありません。当社側に不備・過失がある場合は、事実を確認の上、迅速かつ誠実に是正・説明を行います。

5. 当社の取り組み

当社は、カスタマーハラスメントの予防及び発生時の迅速・適切な対応のため、以下の社内体制の整備・充実に組織として取り組んでまいります。

(1) 予防及び社内体制の整備

- ・対応方法及び社内報告手順・エスカレーションフローの整備
- ・従業員及び管理監督者に対するカスタマーハラスメント防止に関する周知・研修の徹底
- ・社内相談窓口の設置及び周知
- ・相談者等のプライバシー保護及び相談等を理由とする不利益取扱いの絶対的禁止
- ・事案発生時の事実関係を迅速かつ正確に確認する体制の整備

(2) 事案発生時の対応及び被害者ケア

- ・被害を受けた従業員の安全確保及び心身の健康への配慮（産業医連携、カウンセリング等）
- ・必要に応じた警察、弁護士（顧問弁護士）、産業医等との外部専門機関との連携

(3) 再発防止への取り組み

- ・発生事案の検証及び再発防止策の策定

6. カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

当社は、カスタマーハラスメントに該当する可能性がある言動が確認された場合、事実関係を確認し、従業員の安全を最優先としながら、組織として冷静かつ毅然と対応します。

(1) 初期対応及び現場での安全確保

- ・不適切な言動の中止を求めること（段階的警告）
- ・現場対応者の交代又は複数人による対応体制への移行
- ・不当要求が継続する場合の電話、面談その他の対応の打切り・終了

(2) 組織的対応及び取引上の措置

- ・以後の連絡方法、対応時間又は対応窓口の一本化指定
- ・会社名義による警告書・申し入れ書の作成・発出
- ・該当顧客・取引先に対する商品・サービスの提供又は取引の拒否・停止
- ・当社営業所・物流センター等拠点への立入りの拒否

(3) 法的措置及び外部機関との連携

- ・悪質な場合や危険が及ぶ場合の警察への迅速な通報・相談
- ・顧問弁護士等への相談及び民事・刑事上の法的措置を講じること

上記の措置は、法令、契約内容、事業の状況、従業員の生命・身体への影響その他の事情を踏まえ、必要かつ相当な範囲で行います。

7. 当社従業員によるカスタマーハラスメントの禁止

当社の役員及び従業員が、仕入先・協力会社・お取引先その他の事業者で働く方に対して立場を利用したカスタマーハラスメントに該当する言動を行うことを一切認めません。万が一、該当する事実が確認された場合は、就業規則等に基づき厳正に対処いたします。

8. お取引先・関係者の皆様へのお願い

当社は、お取引先様等との長年の信頼関係を最重視し、誠意をもって事業に邁進してまいります。従業員が安心して働ける環境を維持することが、高品質な資材・サービスの安定供給やインフラの発展、ひいては社会貢献につながるものと考えております。健全で持続可能な取引関係の維持・構築に向け、皆様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

9. 周知・見直し

本基本方針は、全社内に周知するとともに公式 Web サイト等を通じて社外に広く公表します。また、法令改正や社会情勢の変化、並びに社内での運用状況や発生事案の検証を踏まえ、継続的な見直しを行います。

制定日：2026 年 10 月 1 日

新旭株式会社

代表取締役社長 北野寿則