カスタマーハラスメントに関する基本方針

未来工業株式会社は、「常に考える」を企業理念とし、お客様への誠実な対応を大切にしております。 お客様からいただいたご意見やご要望は、商品やサービスの改善につながる大切なものであり、これからも真摯に向き合ってまいります。

一方で、暴力や暴言、過度な要求など、社員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する行為（カスタマーハラスメント）については、社員を守るため、会社として毅然と対応させていただきます。

お客様と社員が、お互いを尊重しあえる関係を築いていけるよう、ご理解とご協力をお願いいたします。

カスタマーハラスメントとは

当社では、法令及び厚生労働省の指針等に基づき、お客様やお取引先その他の関係者からの言動のうち、社会通念上許容される範囲を超えた言動により、社員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントとして取り扱います。

なお、お客様からの正当なご意見、ご要望、苦情等までをカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。

また、本方針において「社員」とは、当社で就業するすべての労働者を含みます。

カスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為

以下は一例であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力や、ケガをさせるような行為
- 脅すような言葉、中傷、侮辱、激しい暴言
- 威圧的な態度や、恐怖を感じさせる言動
- 土下座の要求
- 長時間の拘束や、同じ要求の執拗な繰り返し
- 差別的な発言、性的な言動、社員個人への執拗な攻撃
- 過度な商品交換や金銭補償、必要以上の謝罪の要求
- SNS やインターネット上での誹謗中傷、社員の個人情報の公開等
- その他、社員の安全や就業環境を害する行為

お客様への対応

お客様からご意見やご要望をいただいた場合には、事実関係を冷静かつ丁寧に確認し、当社の商品やサービスに不備があった場合には、誠心誠意対応いたします。

一方で、社会通念上許容される範囲を超える要求や言動については、社員を守るため、組織として対応いたします。

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、必要に応じて複数名での対応、対応の中断、退去の要請等を行います。

なお、悪質な場合や社員の安全を脅かす場合には、警察や弁護士等の専門家と連携し、必要な措置を講じます。 また、事実確認や適切な対応のため、必要に応じて応対内容を記録させていただくことがあります。

社員への対応

社員が一人で問題を抱え込むことがないよう、相談窓口を設け、会社として組織的に対応します。社員の安全確保を最優先とし、必要に応じて責任者への対応の交代、心身のケア、業務上の配慮等を行います。

相談した社員及び関係者のプライバシーを保護するとともに、相談や事実確認への協力等を理由として、不利益な取扱いを行うことはありません。

また、カスタマーハラスメントの発生を防止し、適切に対応できるよう、社員への周知・研修、事例の共有、発生した事案の検証等を行い、必要な再発防止に取り組みます。

これからも、お客様と社員がお互いを尊重し、安心して関わることのできる環境づくりに努めてまいります。

2026 年 10 月1日

未来工業株式会社

取締役社長　中島　靖