

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社牧野フライス製作所および当社グループ（以下、「当社」といいます）は、「Promise of performance」のもと、お客様、お取引先様をはじめとするすべてのステークホルダーとの信頼関係を大切にし、誠実かつ公正な事業活動を行っています。

一方で当社の従業員が安心して働くことのできる環境を維持することは、安全で快適な職場環境を確保するうえで重要な責務です。

当社は、従業員行動規範に定める「人権の尊重」および「健全な労働環境の確保」の考え方にもとづき、従業員の人格や尊厳を傷つける行為、就業環境を害する行為を容認いたしません。

そのため、当社は以下のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、お客様およびお取引先様との相互理解と信頼にもとづく良好な関係の維持・発展に努めます。

カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様、お取引先様その他第三者からの言動のうち、要求内容に照らしてその実現手段や態様が社会通念上不相当であり、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考えます。

カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

暴言、威嚇、脅迫

人格を否定する発言や差別的な言動

大声による威圧的な行動

継続的、執拗な苦情や要求

長時間にわたる拘束や不合理な対応要求

土下座等の過度な謝罪要求

事実にもとづかない要求や過剰な補償要求

SNS やインターネット上での誹謗中傷

従業員個人への攻撃やプライバシー侵害

その他、従業員の安全や就業環境を害する行為

当社の対応

当社は、カスタマーハラスメントに対し、組織として毅然と対応します。

従業員の安全確保を最優先します。

事実確認を適切に行い、公平かつ誠実に対応します。

悪質な行為に対しては、対応の中止やお取引の見直しを行う場合があります。

必要に応じて警察、弁護士等の外部専門家と連携します。

従業員への相談窓口の整備および教育を実施します。

お客様・お取引先様へのお願い

当社は、今後もお客様およびお取引先様のご意見、ご要望に真摯に耳を傾け、製品・サービスの向上に取り組んでまいります。

一方で、すべての人の人権と尊厳が尊重される環境を維持するため、本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。

行動規範との関係

本方針は、「牧野フライス製作所 従業員行動規範」に定める以下の事項を実現するための方針として位置づけています。

- 2.1 人権の尊重
- 2.2 差別の禁止
- 3.10 健全な労働環境の確保
- 5.6 内部通報制度と通報者の保護

制定日：2026 年 10 月 1 日

株式会社牧野フライス製作所