2026 年 9 月
片桐企業グループ

カスタマーハラスメント対策に関する基本方針

片桐企業グループ（以下「当企業グループ」とします）は、お客様に対し誠実かつ高品質な商品・サービスを提供することに努めると同時に、当企業グループ社員（派遣社員・委託先・協力会社の従事者を含み、以下「社員等」とします）の安全と心身の健康を確保し、安心して就業できる環境を整備することを経営の最重要課題の一つと位置づけており、以下の通りカスタマーハラスメント対策に関する基本方針を定め、組織全体で取り組みます。

1. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、お客様等からのご発言やご対応等の言動のうち、要求内容の妥当性に照らして不相当なもの、または妥当性を欠く要求を実現するための「手段・態様」が不相当なものであって、社員等の就業環境が害されるものを指し、該当する主な行為例は次の通りです（但し、これらに限定されません）。

（1）要求内容が不当なもの

- 商品やサービスに瑕疵や過失がないにもかかわらず行われる不当な要求
- 提供する商品やサービスと無関係な要求
- 不合理な商品交換、過剰な金銭補償、不相当な謝罪（土下座等）の要求

（2）手段、態様が不当なもの

- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 精神的な攻撃（暴言、脅迫、侮辱、名誉毀損等）
- 威圧的な言動、差別的な言動
- 継続的・執拗な言動、長時間の拘束（居座り、不退去、長電話等）
- 社員等の個人への攻撃、盗撮・無断撮影、SNS 等への写真・動画の投稿
- セクシャルハラスメント（性的な言動、つきまとい等）

2. 基本方針

当企業グループは、カスタマーハラスメントを社員等の尊厳を傷つけ、職場環境を著しく悪化させる不当な行為と認識します。万が一、これらの行為が行われた場合は、社員等の個人に対応を委ねることなく、組織として毅然とした態度で対応し、社員等の安全と権利を保護します。

3. 講ずる措置

当企業グループは、関連法令等に基づき以下の措置を実施・維持します。

（1）方針の明確化と周知・啓発

本方針を社内外に周知し、カスタマーハラスメントの発生防止に努めます。

（2）相談体制の整備

社員等が気兼ねなく相談・報告できるよう社内相談窓口を設置し、適切な運用を行います。

（3）事案発生時の迅速・適切な対応

相談があった場合は速やかに事実関係を確認し、被害を受けた社員等の安全確保やメンタルヘルスケア等の保護措置を講じます。

（4）マニュアル策定および周知・啓発

現場における対応手順（判断基準・エスカレーションフロー等）を定めたマニュアルを整備し、社員等への周知・啓発に努めます。

（5）プライバシー保護および不利益取扱いの禁止

相談者および関係者のプライバシーを厳重に保護し、相談を行ったことを理由とする解雇その他の不利益な取扱いを一切行いません。

（6）再発防止に向けた取り組み

事案発生後は速やかに要因を分析・検証し、対応フローの見直しや環境整備を行う等、再発防止に向けた措置を講じます。

4. 悪質な行為に対する組織的対処

（1）サービス・取引の停止

カスタマーハラスメントに該当する行為が行われたと判断した場合、当企業グループは誠意をもって説明を行い言動の自粛を求めつつも、不当な要求には一切応じません。改善が見られない場合は、お取引や商品・サービスの提供の中断・拒否、または契約の解除等の措置を講じます。

（2）法的措置および警察連携

暴行、脅迫、不退去、器物破損等の犯罪行為や悪質なハラスメントに対しては、警察への通報および弁護士を通じた民事・刑事上の法的措置を厳正に講じます。

以　上

■片桐企業グループ■

片桐機械株式会社
日建片桐リース株式会社
株式会社レンタコム北海道
北海道オフィス・システム株式会社
株式会社レンテック
北海機材工業株式会社
太和興産株式会社
株式会社 e-REVO
シンシアライン株式会社
朝日建設株式会社
カタギリ・コーポレーション株式会社