2026年11月26日

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定

小野田化学工業株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：大園浩一）は、当社における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定いたしました。
当社は、持続可能な地球の未来を拓く先導役をめざし、経済の発展のみならず、環境への配慮、社会への貢献とも調和した事業活動に取り組んでいます。その中で、お客様等からお寄せいただくご意見やご要望は、当社の製品・サービスの改善・品質向上に向けた、大変貴重な機会と考えております。

一方で、一部のお客様等からの要求や言動の中には、当社の従業員（以下、従業員）に対する暴言や脅迫等、従業員の尊厳を傷つけるハラスメント行為に発展してしまう可能性があるものも見受けられることがあります。これらの行為は、従業員の就業環境を害するだけでなく、安心・安全なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題と受け止めています。

ハラスメント行為から従業員を守るため、毅然とした態度で対応を行うことで、従業員が安心して業務に取り組める就業環境を確保するとともに、お客様等との健全で良好な関係を築くことに繋がるものと考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

※「カスタマーハラスメントに対する基本方針」の内容については、次頁をご覧ください。

＜本件に関するお問い合わせ先＞
小野田化学工業株式会社 総務部
TEL. 03-5776-8222 FAX. 03-5776-8250

カスタマーハラスメントに対する基本方針

１．はじめに

小野田化学工業株式会社は、持続可能な地球の未来を拓く先導役をめざし、経済の発展のみならず、環境への配慮、社会への貢献とも調和した事業活動に取り組んでいます。その中で、お客様等からお寄せいただくご意見やご要望は、当社の製品・サービスの改善・品質向上に向けた、大変貴重な機会と考えております。

一方で、一部のお客様等からの要求や言動の中には、当社の従業員（以下、「従業員」）に対する暴言や脅迫等、従業員の尊厳を傷つけるハラスメント行為に発展してしまう可能性があるものも見受けられることがあります。これらの行為は、従業員の就業環境を害するだけでなく、安心・安全なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題と受け止めています。

ハラスメント行為から従業員を守るため、毅然とした態度で対応を行うことで、従業員が安心して業務に取り組める就業環境を確保するとともに、お客様等との健全で良好な関係を築くことに繋がるものと考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

２．カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、従業員に対するお客様等による行為のうち、以下の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

「お客様等からのご要望や言動のうち、当該ご要望や言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該ご要望等を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるもの」

【カスタマーハラスメントに該当する行為例】

・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、強要、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
・継続的な言動、執拗な言動
・土下座の要求
・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
・差別的な言動、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）
・不合理または過剰なサービスの提供の要求
・正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

※上記は例示であり、カスタマーハラスメントの例はこれらに限られるものではあり

ません。

３．カスタマーハラスメントへの対応

（１）カスタマーハラスメントの被害者にならないために

・不当な要求は毅然とした態度でお断りいたします。

・暴力行為や脅迫、恐喝等、従業員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する行為が認められた場合には、対応をお断りすることがあります。

・必要に応じて、当社法務部門等に相談し、法的対応を視野に適切に対処します。

・場合によっては、警察や弁護士と連携し適切に対処します。

・カスタマーハラスメントから従業員を守り、安心して業務に取り組める就業環境の確保に努めます。

（２）カスタマーハラスメントの加害者にならないために

・従業員が人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する行為を容認いたしません。

・従業員は顧客等と対等な立場で互いに尊重し合い、良好な関係を築きます。

・従業員がカスタマーハラスメントを行うことのないよう啓発いたします。

制定日：2026年11月26日

小野田化学工業株式会社

代表取締役社長 大園 浩一