堺化学グループ

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

堺化学グループは、お客様、取引先その他事業に関係する皆様との信頼関係を大切にし、安全で高品質な製品及びサービスの提供に努めています。皆様から寄せられるご意見やご要望は、当社グループの事業活動を改善するための貴重な機会であると考え、真摯かつ誠実に対応してまいります。

一方で、社会通念上許容される範囲を超える要求や言動は、堺化学グループで働く一人ひとりの人格と尊厳を傷つけ、安全で健全な就業環境を損なうものであり、当社グループはこれを容認しません。

当社グループは、働く一人ひとりが安心して力を発揮できる環境を確保します。また、当社グループの事業活動に関わる協力会社の皆様についても、関係する事業者と連携し、安全で健全な就業環境が保たれるよう配慮します。

カスタマーハラスメントの考え方

当社グループは、お客様、取引先その他当社グループの事業に関係する方からの要求又は言動のうち、業務の性質その他の事情に照らして、その内容又は手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、当社グループで働く一人ひとり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。

なお、正当なご意見、ご要望、苦情等のすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。障害者差別解消法に基づく合理的配慮の提供を求めるお申出その他正当なお申出につきましても、関係法令の趣旨を踏まえ、誠実かつ適切に対応いたします。

該当すると考える行為の例

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。

- 暴行、傷害その他身体に危害を加える行為又はそのおそれのある行為
- 暴言、脅迫、威嚇、人格を否定する言動、差別的若しくは侮辱的な言動又は性的な言動
- 長時間の拘束、監禁、居座り、正当な理由のない当社グループの施設への立入り、電話やメール等による継続的又は執拗な連絡

- 契約内容や社会通念を超える対応の強要（土下座その他不相当な謝罪の要求、正当な理由のない過大な金銭、値引き、補償又は無償対応の要求を含みます。）
- 取引上の優越的な立場を利用した不当な要求、権限のない従業員に対する契約上又は品質保証上の判断の強要、秘密情報、営業秘密又は個人情報の開示の不当な要求
- 担当者個人に対する攻撃、正当な理由のない処分又は不当な人事上の措置の要求、つきまとい、ストーカー行為その他著しい不安若しくは恐怖を与える行為、SNS その他インターネット上における投稿（写真、音声、映像、従業員名などの個人情報の公開など）、誹謗中傷
- その他、当社グループで働く一人ひとりの人格若しくは尊厳を侵害し、又は就業環境を害する言動

当社グループによるハラスメントの防止

当社グループは、カスタマーハラスメントへの対応を求めるにあたり、まず当社グループ自身が、取引先、委託先、協力会社その他事業に関係する皆様に対し、ハラスメントに当たる言動を行わないことを基本とします。

当社グループで働く一人ひとりが、取引上の立場の違いにかかわらず、相手方の人格と尊厳を尊重し、公正かつ誠実に行動するよう、社内規程の整備、教育・啓発及び相談体制の運用を通じて徹底します。万一、当社グループの側に不適切な言動があった場合には、事実を確認のうえ、真摯に是正いたします。

当社グループの対応と取り組み

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、当社グループは、働く一人ひとりの安全と人権を最優先とし、個人に対応を委ねることなく、組織として毅然と対応します。

事案の内容及び程度に応じて、対応の終了、担当窓口の変更、当社施設への立入りの制限、取引の見直し若しくは停止、契約及び関係法令に基づく契約の解除その他必要な措置を講じることがあります。悪質な事案については、警察、弁護士その他の外部専門機関と連携し、法的措置を含め厳正に対応します。

あわせて、相談・報告体制の整備、相談者、被害者及び関係者のプライバシーの保護、相談・報告等を理由とする不利益な取扱いの防止、対応手順の整備、教育・研修の実施、被害を受けた場合の心身両面にわたる支援、記録の適切な管理及び再発防止に取り組みます。

適用範囲

本方針は、堺化学工業株式会社及び国内グループ会社に適用します。海外グループ会社については、各国・地域の法令及び実情を踏まえ、本方針の趣旨に沿った取り組みを推進します。

お願い

当社グループは、皆様との建設的な対話を通じて、より良い製品及びサービスを提供してまいります。本方針の趣旨をご理解いただき、健全で良好な取引関係及び事業活動の実現にご協力くださいますようお願い申し上げます。

制定日：2026 年 10 月 1 日