

－ カスタマーハラスメントに関する基本方針 －

2026年10月1日制定

メルテックス株式会社

代表取締役社長 藤原 誠

1. 基本方針

メルテックス株式会社（以下、当社）は、お客様（お取引先、協力会社その他当社の事業に関わる皆さまを含む）と誠実に向き合い、信用を基盤とした堅固な信頼関係を築くとともに、お客様と従業員の相互の人権を共に尊重しあう健全な関係を構築してまいります。

しかしながら、不当な要求や従業員に対する暴言・脅迫などのハラスメント行為は、当社で働く従業員の尊厳を傷つけ就業環境を害するものです。当社として従業員を守るため、ハラスメント行為を容認せず、毅然とした態度で対応することにより、お客様との健全で良好な関係を構築できるよう努めてまいります。

2 カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、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定義します。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為

以下の行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

- ① 正当な理由のない要求や業務と関係のない要求
- ② 契約内容や通常のサービス範囲を超える要求
- ③ 不当な補償・損害賠償の要求
- ④ 暴言、脅迫、侮辱等の精神的攻撃
- ⑤ 暴行、傷害等の身体的攻撃
- ⑥ 威圧的、執拗または拘束的な言動

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

4. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、顧客等の言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、従業員の安全と就業環境を守るため、組織として適切に対応します。

- ① 事実関係を確認のうえ、組織として対応すること
- ② 必要に応じて複数名で対応すること
- ③ 必要に応じて対応記録を作成し、証拠を保全すること
- ④ 改善が見られない場合は、サービスの提供や取引をお断りする場合があること
- ⑤ 必要に応じて警察、弁護士その他の関係機関と連携すること
- ⑥ 必要に応じて法的措置を講じること

5. 当社における取り組み

- ① カスタマーハラスメント防止に関する方針の周知
- ② 従業員に対する教育・研修の実施
- ③ 相談・対応体制の整備