

2026年10月1日

カスタマーハラスメントに対する基本方針

東海エレクトロニクス株式会社

1. 基本姿勢

東海エレクトロニクスグループは、お客様、お取引先からいただくご意見・ご要望を、製品・サービスの品質向上および事業活動の改善につながる大切な機会と受け止め、誠実かつ真摯に対応しております。

一方で、お客様、お取引先ご担当者からの言動やご要求を通じて、従業員等の人格や尊厳を傷つけ、安心して働く環境を損なうようなカスタマーハラスメントに対しては、当社グループは、従業員等の人権と就業環境を守り、今後もお客様に安定した商品・サービスをご提供し続けるため、組織として毅然と対応します。

また同時に当社グループの従業員・スタッフがお取引先等に対してハラスメント的な言動を行うようなことがないよう、社内教育を徹底いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、お客様、お取引先からのクレーム・言動のうち、要求内容に妥当性がないもの、または要求内容に妥当性がある場合であっても、その実現のための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、従業員等の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントと判断します。

3. 対象となる行為例

以下の行為は、カスタマーハラスメントに該当し得るものとして取り扱います。なお、これらは例示であり、対象となる行為は以下に限られるものではありません。

- 暴行、傷害、物を投げつける等の身体的な攻撃
- 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、人格否定につながる発言等の精神的な攻撃
- 威圧的な言動、土下座の要求、反社会的勢力との関係をほのめかす行為
- 継続的・執拗な要求、同じ説明の反復要求、過度な電話・メール等による連絡
- 長時間の拘束、不退去、居座り、正当な理由のない訪問要求や業務時間外対応の要求

- 正当な理由のない商品・サービス、金銭、特別扱い、謝罪等の要求
- 従業員等への無断撮影・録音・録画、個人情報やプライバシーを侵害する行為
- SNS やインターネット上での誹謗中傷、信用を毀損する投稿
- 性的な言動、差別的な言動、その他従業員等の就業環境を害する不適切な言動

4. カスタマーハラスメントへの対応

当社グループは、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、担当者個人に対応を任せることなく、組織として事実確認を行い、必要に応じてしかるべき機関等へ相談のうえで適切かつ厳正に対処をさせていただきます。

皆さまのご理解のほど、よろしくお願いいたします。

相談窓口

- ・ 総務部 法務担当：(電話番号 052-261-3211)
(メールアドレス admin-t@tokai-ele.com)
- ・ 人事部 直通電話：(電話番号 052-261-3243)
- ・ 監査室 : (電話番号 052-261-3211)

以上