

八光グループ カスタマーハラスメントに関する基本方針

2026 年 10 月 21 日

1. 基本姿勢

私たち八光グループは、安全で高品質な製品・サービスの提供を常に心がけております。また、お客様からのご意見・ご指摘には真摯に耳を傾け、至らない点を謙虚に受け止め、改善に向けた努力を重ねてまいります。

しかしながら、当社グループ従業員へ一部のお客様から悪質な言動やクレームが発生することがあります。こうしたカスタマーハラスメントは当該従業員の就業環境を著しく害するだけでなく、他のお客様への製品・サービスの提供の妨げともなり得ることから、私たちはカスタマーハラスメントに対しては毅然とした対応で臨みます。

同時に、当社グループ従業員が、グループ内も含め、取引先に対してハラスメント的な言動を行うことがないよう、社内教育を徹底いたします。

2. 定義

①当社の製品・サービスに瑕疵がなく、お客様からの要求そのものに妥当性がない、②または、お客様からの要求に妥当性があっても、社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する行為により、従業員の就業環境が害される場合、カスタマーハラスメントであると判断いたします。

＜当社グループがカスタマーハラスメントと考える具体的言動の事例＞

分類	具体的な言動
身体的、精神的な攻撃	腕をつかむ、殴る、蹴る、物を投げつける等の暴力的行為 セクシュアルハラスメントに該当する言動 侮辱的な発言や差別的な発言等、人格否定につながる行為
威圧的、脅迫的な言動	恫喝、罵声、暴言、土下座の要求等の言動 マスコミや SNS 等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し
プライバシーの侵害 や、名誉毀損にあたる 言動	従業員のプライバシーを侵害する行為 従業員を無断で撮影、録画、録音する行為 会社や従業員の信用を棄損させる内容の SNS 等への投稿
継続的、執拗な言動	要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等での連絡 何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為
拘束的な言動	電話や対面での長時間の拘束 施設からの不退去や不当な居座り
正当な理由のない要求	正当な理由のない製品やサービス、金銭、特別扱いの要求 正当な理由のない謝罪の要求 正当な理由なくお客様の自宅等への訪問や業務時間外の対応を求める行為 取引に際し、納期や価格に関して不当な圧力をかける行為
その他の不適切な言動	従業員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動

※ 上表の記載は一例であり、これらに限られるものではありません。

3. 取り組み

(1) 社外

- ①カスタマーハラスメントに対しては、担当者個人ではなく会社として毅然と対応し、注意・警告させていただきます。
- ②場合によっては、製品・サービスの提供ができなくなる可能性があります。
- ③悪質な場合は、法的な対応をとることがあります。

(2) 社内

- ①カスタマーハラスメントから従業員を守るため、被害を受けた、または見聞きした従業員向けに、相談・通報窓口を設定いたします。
- ②従業員に対して周知・教育を行います。

以上