

<旭有機材グループ カスタマーハラスメント対応方針>

対応方針項目	方針
カスタマーハラスメント対応基本方針	旭有機材グループは、存在価値として「信頼の品質と真摯な対応による安心の提供」を掲げ、使命である「ものづくりのプロセスを、お役立ちで支えます」のもと、お客様のニーズに即した優れた商品・サービスの提供と、商品およびサービスの安全・品質の保証に努めています。 このような事業活動を支える基盤として、旭有機材グループ人権方針に基づき、すべての人の人権と尊厳を尊重し、安心して働くことができる職場環境の実現に取り組んでいます。 さらに、お客様や取引先の皆様からいただくご意見、ご要望、ご指摘を真摯に受け止め、誠実に対応するとともに、継続的な改善につなげることで、信頼される企業であり続けることを目指しています。 一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動、暴言、脅迫、人格を否定する発言、その他のハラスメント行為は、従業員の人格や尊厳を傷つけ、心身の健康や安全を脅かすだけでなく、健全な就業環境を損ない、ひいては商品・サービスの品質やお客様への適切な対応にも影響を及ぼす重大な問題であると考えています。 当社グループは、人権方針に基づき、従業員一人ひとりの人権と尊厳を守るため、これらの行為に対しては組織として毅然かつ適切に対応します。 また、当社グループの役員および従業員が、取引先など他の事業主に雇用される従業員に対してもハラスメント的な言動を行うことがないように、教育・啓発を継続的に実施し、相互に尊重し合える関係の構築に努めます。
カスタマーハラスメントの定義	当社グループは、「お客様等の言動の要求内容を実現させるための行為が、社会通念上不相当なものであって、当社グループの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。
対象となる行為	(※以下は例示であって、これらに限られるものではありません) ➤ 身体的な攻撃（暴行、傷害）、精神的な攻撃（脅迫、強要、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）または威圧的な言動 ➤ 土下座の要求 ➤ 継続的な、執拗な言動 ➤ 拘束的な行動（社会通念上不相当な不退去、居座り、監禁） ➤ 差別的な言動、性的な言動 ➤ 当社グループの従業員個人への攻撃 ➤ 当社責任や社会通念の範囲を超える商品交換、金銭補償または謝罪の要求
カスタマーハラスメントへの対応	➤ 当社がカスタマーハラスメントに該当するものと判断した場合は、ご対応をお断りさせていただきます。 ➤ 特に、身体的な攻撃、当社が悪質と判断する精神的な攻撃・威圧的な言動・土下座など不当な要求が発生した場合は、当社法務部門に相談し法的対応を視野に適切に対処する、または警察や弁護士と連携して厳正に対処します。

※ 当社グループのカスタマーハラスメント対応方針は、厚生労働省の『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』（2022年2月発行）に基づいています。