三信船舶電具株式会社
SANSHIN ELECTRIC CORPORATION

2026.10.01
三信船舶電具株式会社 総務部

# カスタマーハラスメント対策方針

三信船舶電具株式会社（以下「当社」）は、お客様・取引先等の正当なご意見・ご要望に誠実に対応し、役員・従業員（以下「役職員」）の人権・尊厳と安心して働ける環境を守るため、必要な措置を講じます。

## 01 基本方針

当社は、カスタマーハラスメントは容認せず、個人任せではなく組織で対処します。

お客様等の正当な権利を尊重し、正当な苦情・要望を真摯に受け止め、当社の不備は是正します。

## 02 対象範囲・定義

お客様、取引先、協力会社等、当社の事業に関係する方の言動で、業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、役職員の就業環境を害するものを対象とします。対面・電話・メール・SNS等を含み、要求内容、手段・態様、経緯等から判断します。

## 03 対象となる言動の例

- 暴行、脅迫、暴言、侮辱、差別的・性的な言動、つきまとい
- 土下座等の不相当な謝罪の強要、正当な理由のない長時間拘束・執拗な要求
- 合理的理由のない過大な補償・無償対応、法令・安全基準に反する作業の強要
- 個人情報の不当な公開、SNS等による誹謗中傷・業務妨害

これらに限らず、個別の事情から判断します。

## 04 対応・社内の取組み

- 安全を優先し、複数名での対応、交代・退避等を行い、公平に事実確認します。
- 不相当な言動の中止を求め、法令・契約上の義務を踏まえ、対応終了・取引制限等を行う場合があります。悪質な場合は警察・弁護士等と連携します。
- 方針・手順の周知・研修、被害者の保護・心身のケア、再発防止に取り組み、当社役職員による取引先等への加害も防止します。

## 05 相談窓口・不利益取扱いの禁止

役職員の被害相談を下記で受け付け、該当性が不明でも相談できます。相談者等のプライバシーを保護し、相談・事実確認への協力を理由とする不利益取扱い・報復を禁止します。

### 社内相談窓口

**三信船舶電具株式会社 総務部（連絡先：03-3295-1580）**

相談者・関係者のプライバシーを保護し、相談内容は事実確認・対応・再発防止等に必要な範囲に限って共有します。相談したこと、事実確認に協力したこと等を理由とする不利益な取扱い及び報復行為を禁じています。

---

制定日：2026年10月1日

三信船舶電具株式会社

代表取締役社長　山田 信一郎