

カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

1. はじめに（目的）

アイケーメタル（以下「当社」）は、「コンビニエンスパートナー」として、お客様・取引先様の期待に応える品質・納期・対応力の向上に努めています。

一方で、当社で働く従業員一人ひとりの人格・尊厳を守り、安全で働きやすい職場環境を維持することは、安定したサービス提供と品質確保の基盤です。

当社は、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動（カスタマーハラスメント）に対しては、組織として毅然と対応し、再発防止に取り組みます。

2. 適用範囲

本方針は、当社の事業活動に関わる全ての場面（対面、電話、メール、書面、SNS 等を含む）において、当社の従業員（役員、社員、派遣社員、パート・アルバイト等を含む）に対して行われる言動を対象とします。

対象となる相手方には、お客様、取引先様、外注先様、協力会社様、来訪者、その他当社と関係する全ての方を含みます。

3. カスタマーハラスメントの定義

当社は、以下を「カスタマーハラスメント」と捉えます。

お客様等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害するもの。

※正当なご意見・ご要望、品質・納期・仕様等に関するご指摘、建設的な協議は、当社にとって重要な改善の機会であり、真摯に対応します。

4. 該当し得る行為の例（代表例）

以下は例示であり、これらに限りません。

（1）暴言・威圧・人格否定

侮辱、罵倒、差別的・性的な発言、人格を否定する発言

威嚇、脅迫（「潰す」「ネットに晒す」「責任者を出せ」等を含む）

土下座の要求、過度な謝罪強要

(2) 過剰・不当な要求

契約・仕様・慣行の範囲を超える要求
妥当性を欠く金銭補償、無償や過度な値引きの強要
過度な納期短縮、受注可否に関する執拗な迫り
同一内容の過剰な繰り返し要求、合理的理由のないやり直し強要

(3) 拘束・執拗な行為

長時間の電話・居座り・退去拒否
同一人物による頻回連絡、深夜早朝の連絡
合理的理由のない来社要求、面会の強要

(4) 業務妨害・安全を脅かす行為

設備・現場運用を妨げる言動（加工現場への無断立入、危険行為の指示等）
従業員のプライバシー侵害、つきまとい
撮影・録音の強要、または許可のない撮影・録音・公開

(5) SNS・インターネット上での誹謗中傷

事実と異なる内容の拡散、名誉毀損、プライバシー侵害
従業員個人が特定される投稿、攻撃的な投稿の誘導

5. 当社の対応方針（基本姿勢）

当社は、次の方針で対応します。

事実確認と記録の徹底（日時、内容、経緯、関係資料の保全）
組織対応の原則（担当者任せにせず、上長・関係部署が連携）
冷静かつ誠実な協議（合理的な範囲での説明、代替案の提示）
不相当な要求・言動への毅然対応（警告、対応の打ち切りを含む）
安全確保の最優先（危険がある場合は作業停止、退去要請、警察等への相談）

6. お願い（お客様・取引先様へ）

当社は、品質・納期・安全を守りながら、最善の対応に努めます。円滑な取引・協議のため、以下の点にご協力をお願いします。

事実関係・ご要望を具体的にお伝えください（図面番号、注文番号、該当ロット等）

協議は、相互尊重のもとで行ってください

暴言・威圧・過度な拘束等がある場合、当社は対応を中止することがあります

7. カスタマーハラスメントへの具体的対応（社内運用）

当社は、カスタマーハラスメントが疑われる事案について、状況に応じて以下を実施します。

責任者への引継ぎ、窓口の一本化

書面・メール等、記録に残る手段での協議への切替

対応時間・回数の設定、来社時の面会ルール適用

取引継続の見直し（受注停止・契約解除等を含む）

悪質な場合の措置（警察・弁護士等の外部機関への相談、法的措置を含む）

8. 従業員の保護・支援

当社は、従業員の心身の安全を守るため、以下に取り組みます。

相談窓口の設置（社内の受付・管理部門等）

対応マニュアル整備、研修・教育の実施

必要に応じた産業医・医療機関等への相談支援

事案後のフォロー（メンタルケア、配置配慮、再発防止）

9. 本方針に関するお問い合わせ窓口

アイケーメタル株式会社 総務部

電話：048-686-6311（受付：平日 8:30～17:45）

メール：toiawase@ikmetal.co.jp

住所：〒337-0004 埼玉県さいたま市見沼区卸町 1-38

10. 改定

本方針は、社会情勢・法令・運用状況等を踏まえ、必要に応じて見直します。

制定：2026 年 1 月 5 日