

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願います。

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の適用

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