

2026 年 10 月 1 日

カスタマーハラスメントに対する行動指針

神港精機株式会社

代表取締役社長 北中 隆司

（目的）

第1条 当社は、すべての従業員が安全かつ安心して働ける職場環境を確保するとともに、顧客に対して継続的に質の高いサービスを提供するため、本指針を定める。

（カスタマーハラスメントの定義）

第2条 当社は、顧客からの要求内容が妥当性を欠く場合、または要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境が害される行為を「カスタマーハラスメント」と定義する。

（禁止行為）

第3条 以下の行為を禁止する。

1. 身体的暴力、威嚇、恫喝、暴言
2. 合理的な理由のない謝罪や土下座の強要
3. 従業員の人格を否定する発言、性的な発言
4. 社会通念上過剰なサービスの要求
5. 正当な理由のない長時間の拘束、執拗な繰り返し行為
6. SNS やインターネット上での誹謗中傷、プライバシーの侵害

（対応方針）

第4条

1. 前条の行為が確認された場合、当社は当該顧客への対応をお断り（中止）する場合がある。
2. 悪質性が高いと判断した場合は、警察への通報および顧問弁護士を通じた法的措置を講じる。