レクザムグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当社は、取引先、仕入先、協力会社など事業活動を通じて関係する皆様（以下「顧客等」）との信頼関係を大切にし、より良い製品・サービスの提供に努めています。お取引の中で顧客等からいただく品質・納期・価格・仕様・安全性などに関するご意見やご要望は、「正当なお申し入れ」として真摯に受け止め、誠実に対応いたします。

一方で、顧客等の言動や過度な要求により従業員の就業環境が害される行為は、正当なお申し入れとは異なるものであり、容認することはできません。当社は、すべての従業員が安心して業務に従事できる環境を確保するとともに、顧客等との健全で持続的な関係を築くため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、顧客等による言動や要求のうち、その内容または手段・態様が**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、その結果として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。

（カスタマーハラスメントの対象となる行為の例）

- 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等の精神的な攻撃
- 暴行、傷害等の身体的な攻撃
- 威圧的、高圧的な言動
- 合理性を欠く過度な要求
- 不退去、居座り、長時間にわたる拘束や電話・メール等での執拗な連絡
- 契約内容や取引慣行を著しく逸脱する要求
- 不当な損害賠償、補償、無償対応等の要求
- 差別的・性的な言動
- 従業員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する言動
- SNS やインターネット上での誹謗中傷（写真、音声、映像、個人名の公開など）

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントが発生した場合、担当者個人に対応を任せることなく、管理監督者および関係部門が連携し、組織として対応します。

必要に応じて担当者の変更や複数名での対応を行うとともに、当該行為の中止を求めます。また、悪質な言動が継続し、是正が見込まれない場合には、協議や商談、訪問対応などを中止またはお断りすることがあります。さらに、状況に応じて警察や弁護士などの専門機

関と連携し、適切な措置を講じます。

4. カスタマーハラスメントを起こさないための対応

当社は、顧客等をはじめその他の事業者で働く方に対して、カスタマーハラスメントに該当する言動を行うことも許容しません。発注者、購入者、元請、顧客等の立場を背景として、相手方に過度な要求を行ったり、威圧的な言動を行ったりすることのないよう、従業員への周知・教育を行います。万一、当社従業員による不適切な言動に関するお申出があった場合には、事実確認を行い、誠実かつ適切に対応いたします。

2026 年 9 月制定
株式会社レクザム
代表取締役社長
岡野 晋滋