

カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当社グループは、「私たちはポンプを愛し、社会によりよい変化を生み出すために、進化し続けます」という企業理念のもと、社会インフラを支える高効率・高品質なポンプおよびサービスの提供を通じて、お客様の期待を超える価値の創造に真摯に取り組んでいます。また、お客様やお取引先様からお寄せいただくご意見やご要望は、当社の技術力・サービス品質をさらに高めるための「進化への原動力」であり、大変貴重な機会であると認識しております。

一方、万が一お客様等の要求や言動の中に、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、その尊厳を傷つける行為があった場合、当社はこれを見過ごすことはいたしません。こうした社会通念に照らして著しく不当な行為は、安全・安心なモノづくりとサービスを支える従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、世界のインフラを支える当社の使命そのものを揺るがしかねない重大な問題です。

水やエネルギーの安定供給を支えるのは、従業員一人ひとりの技術と情熱です。従業員の安全で健全な就業環境を確保することは、ひいてはお客様へ最高のパフォーマンスと信頼をお届けすることにつながると確信し、ここに「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

当社グループでは、カスタマー・ハラスメントを「顧客等からの言動であって、従業員が従事する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たものにより、従業員の就業環境が害されるもの」と定義します。

※「顧客等」には、当社の製品・サービスをご利用・購入されるお客様（ご利用・購入される可能性のある顧客を含む）のほか、取引先の担当者、お問い合わせをいただく方、当社施設の近隣住民などが含まれます。

※なお、当社の製品・サービスに対する正当な苦情・ご指摘や、障害者差別解消法等に基づく合理的配慮のお申し出・社会的障壁の除去を求める行為自体は、カスタマー・ハラスメントには該当しません。

【対象となる主な行為例】

以下のような行為を対象とします（これらは例示であり、これらに限られるものではありません）。

（1）要求内容が社会通念上不当なもの

- そもそも要求に理由がない、または当社の製品・サービス等と全く関係のない要求
- 契約等により想定しているサービスや仕様の範囲を著しく超える要求
- 不当・過剰な損害賠償要求、対応が著しく困難または不可能な要求

（2）手段・態様が社会通念上不当なもの

- 身体的な攻撃：暴行、傷害、物の損壊など
- 精神的な攻撃：脅迫、誹謗中傷、侮辱、暴言、土下座の強要など
- 威圧的・執拗・拘束的な言動：居座り、不退去、監禁、継続的かつ執拗な言動
- 信用棄損行為：会社や従業員の信用を失墜させる内容や、従業員の個人情報等をSNS・インターネットへ投稿・拡散する行為
- 各種ハラスメント行為：従業員に対するセクシュアルハラスメント、SOGI※ハラスメント、つきまとい行為など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（Sexual Orientation）および性自認（Gender Identity）の頭文字をとった略称です。

3. カスタマー・ハラスメントへの対応

当社グループは、以下の体制と姿勢をもってカスタマー・ハラスメントに対処し、組織として毅然とした態度で臨みます。

1. 教育・啓発の徹底

従業員が安心して業務に従事できるよう、カスタマー・ハラスメントに関する正しい知識および具体的な対処方法の教育・啓発を行います。

2. 相談・サポート体制の整備

万が一の事態に備え、迅速に対応できる社内相談窓口および組織的な支援体制を整備します。

3. 従業員のケアの最優先

カスタマー・ハラスメントが発生した場合、当該従業員の心身のケアおよび安全確保を最優先に対応いたします。

4. 毅然とした組織的対応

問題解決に向けては、常に合理的かつ誠実な対話を心がけます。しかしながら、カスタマー・ハラスメントに当たる行為と判断した場合は、現場対応・サービスの提供を打ち切り、以降の取引やメンテナンス等をお断りする場合がございます。

5. 外部専門機関との連携

悪質性が高く、法的な問題や人身・安全上の脅威があると判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と速やかに連携し、法的措置を含めた厳正な対処を行います。

6. サプライチェーン・ビジネスパートナーへの敬意

当社グループの従業員自身もまた、他社の従業員やサプライチェーンを支えるあらゆるお取引先様に対してカスタマー・ハラスメントに類する行為を行わないよう、高い倫理観をもって行動することを徹底いたします。

2026年7月6日 制定
株式会社西島製作所