

カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

1. 目的

株式会社名村造船所（以下「当社」という。）は、発注者・取引先・検査機関等との企業間取引において、当社従業員が社会通念上許容される範囲を超えた言動により就業環境を害されることのないよう、カスタマーハラスメント防止のための基本方針を定める。

2. 基本方針

当社は、従業員の就業環境を守ることが、安定的かつ質の高いサービスの提供につながるものと考え、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然とした態度で対応し、従業員を保護するための措置を講じる。

3. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、発注者・取引先・検査機関等からの言動のうち、社会通念上許容される範囲を超えた言動により、当社従業員の就業環境が害されることをいう。

具体的には、以下の言動が該当する。

【言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること
- ・契約金額の著しい減額の要求をすること
- ・そもそも要求に理由がない、また業務と全く関係のない要求をすること
- ・不当な損害賠償要求をすること

【手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

- ・暴言・侮辱・脅迫的言動を行うこと
- ・担当者を長時間拘束し、理不尽な要求を繰り返すこと
- ・取引継続・発注量を盾に不当な要求を強要すること
- ・インターネット・SNS 上で当社または担当者を誹謗中傷すること
- ・特定の担当者の交代を理由なく繰り返し要求すること

4. 当社の対応方針

カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合、当社は以下の通り対応します。

- (1) 組織として対応し、担当者個人に解決を委ねません。
- (2) 事実確認を迅速に行い、行為者または取引先に対して、書面による申し入れ・警告を行います。
- (3) 悪質性・継続性が高く、改善が見込めない場合には、取引条件の見直しを含む適切な対応を検討します。また、当社事業所への立入りの制限等、必要な措置を講じることがあります。
- (4) 暴行・傷害・脅迫等、犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報します。
- (5) 法的な手続きが必要な場合は、弁護士と連携し対応します。

5. 取引先等の皆様へのお願い

当社は、取引先の皆様から正当なご意見・ご要望については誠実に対応いたします。一方で、社会通念上許容される範囲を超えた言動については、従業員保護の観点から毅然とした対応をとります。

当社従業員が安心して業務に従事できる環境の維持が、皆様への安定的かつ質の高いサービス提供に繋がるものと考えております。ご理解とご協力をお願いいたします。

6. 協力会社・派遣労働者等への対応

当社事業所において勤務する協力会社・派遣労働者等が、発注者・取引先等からカスタマーハラスメントを受けた場合も、当社従業員と同様に相談を受け付け、必要に応じて適切な対応を行います。

7. 他の事業主からの協力要請への対応

他の事業主から、当社従業員による他社従業員へのカスタマーハラスメントに関する事実確認を求められた場合は、誠実に対応します。なお、協力に応じた事業主に対し、取引解除等の不利益な取扱いはい行いません。

8. 相談窓口

カスタマーハラスメントに関するご相談・お問い合わせは以下までご連絡ください。

【経営業務本部 総務部長・人事教育グループリーダー】

E-Mail : Harassment_Consultation@namura.co.jp Tel : 0 9 5 5 - 2 7 - 1 1 2 1

制定日 : 2 0 2 6 年 1 0 月 1 日

株式会社 名村造船所