

東海光学グループ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

東海光学グループ（以下、「当社グループ」といいます）は、【「光を自由に操る企業」として、「光」から新しい価値を生み出し、世の中に笑顔と驚きを届け、豊かな社会の実現に貢献する】ことを掲げ、日々取り組んでいます。

このビジョンのもと、私たちはお客様、お得意様、お取引先様（以下、「お客様」といいます）一人ひとりの声に真摯に耳を傾け、より良い製品・サービスの提供を目指しています。お客様からのご意見やご要望は、私たちの品質向上と価値創造の源であり、企業としての成長に欠かせないものです。

その一方で、労働者が安心して業務に取り組める環境を追求することも、企業活動の基盤であると考えています。そのため、お客様、そして当社グループで働く社員等（以下、「社員」といいます）の全ての関係者の安全を守るために以下のカスタマーハラスメントに対する基本方針を策定しました。

1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、お客様からの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、当該内容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、労働者の就業環境が害されるもの。

2. 当社グループがカスタマーハラスメントとみなす行為

1. 身体的な攻撃：殴る・蹴る・つばをはきかける 等
2. 精神的な攻撃：脅し、侮辱的な言動、土下座の強要 等
3. 威圧的な言動：大声で責める、にらむ、モノをたたく 等
4. 継続的な、執拗な言動：頻繁なクレーム、当初の話からのすりかえ、揚げ足取り 等
5. 拘束的な言動：長時間の拘束・居座り・電話 等
6. 性的な言動：わいせつな言動、つきまとい 等
7. 個人への攻撃・嫌がらせ：個人の容姿に関する 中傷、個人を SNS 等へ無断で公開する、事業者の瑕疵による責任を個人に転嫁する 等

3. 社内での対応

当社グループは、カスタマーハラスメントから社員を守る為に以下の対策に取り組めます。

- ・カスタマーハラスメントの正しい理解と周知に向けた社員教育・研修を実施します。
- ・カスタマーハラスメントの対応・相談体制を整備します。
- ・社員の安全確保および心身への配慮に関する措置を講じます。
- ・再発防止のための取り組みを行います。

当社グループは、社員がお客様に対してカスタマーハラスメントを行わないことを徹底する為に以下の対策に取り組めます。

- ・社員によるカスタマーハラスメント防止の為に社員教育・研修を実施します。

4. 社外への対応

当社グループは、カスタマーハラスメントから社員を守るため、組織として毅然とした対応をするとともに、事案により警察や弁護士等の外部関係機関との連携や法的手段の利用などにより、厳正に対応します。

5. お客様へのお願い

当社グループは今後も、お客様とのより良好な関係の構築に努めてまいります。

万が一お客様の言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断される場合には、本方針に基づき適切に対応させていただきます。また、社員が社外の方にカスタマーハラスメント行為をしないよう、社員教育を徹底してまいります。

何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2025 年 12 月 1 日