

カスタマーハラスメント対応方針

クレハグループは、「クレハグループ企業理念」および「クレハグループ人権方針」に基づき、人権を尊重した企業活動に取り組んでいます。クレハグループは、機能製品事業、化学製品事業、樹脂製品事業を主な事業内容とする中で、消費者向け製品分野を含む事業ポートフォリオを展開しており、お客様およびお取引先様との接点は多岐にわたります。

お客様およびお取引先様から寄せられる問い合わせ、ご意見、ご要望は、商品・技術の改善や品質向上に欠かせない重要なものです。一方で、その対応過程において、社会通念を超える要求や言動が、従業員の尊厳を傷つけ、心身の不調を招く場合があります。

また、クレハグループは、従業員がお客様やお取引先様に対して不適切な言動を行うことのないよう、自らの行動についても高い倫理観と責任を持つ必要があると考えています。

このような考えのもと、クレハグループは、従業員が安心して働ける就業環境を確保するとともに、すべてのステークホルダーとの健全な関係を維持するため、本方針を定めます。

1. クレハグループにおけるカスタマーハラスメントの考え方

クレハグループは、お客様やお取引先様からの合理的かつ建設的なご意見・ご要望に誠実に対応します。一方で、社会通念上許容される範囲を超える言動により、従業員の就業環境や心身の安全が脅かされるものについては、これをカスタマーハラスメントと捉え、一切容認しません。

【該当する行為例】

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・電話や事業所内外での長時間拘束、継続的・執拗な問い合わせ、不退去、居座りおよび同じ要望やお問い合わせの過剰な繰り返し
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）および精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮蔑、暴言、土下座の強要、人格を否定する言動、威圧的な言動等）
- ・セクシュアルハラスメント、ストーカー行為および差別的言動
- ・従業員など特定の個人に対する攻撃または不当な要求
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷、プライバシーを侵害する行為
- ・クレハグループまたは従業員などの信用を毀損させる行為
- ・社会通念上、不相当なサービス提供を求める行為
- ・当社グループ関連施設・業務スペースへの無断立ち入り、または許可、アポイントのない来訪

2. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

- ・カスタマーハラスメントに対しては、従業員の安全確保のため、毅然とした態度で対応します。問題解決にあたっては、合理的で理性的な話し合いを行います。カスタマーハラスメントが確認された場合は、予告なくお客様へのご対応を中止・終了させていただく場合があります。
- ・お客様やお取引先様からカスタマーハラスメントを受けた際は、従業員が所属長等に報告・相談することを推奨しており、報告・相談があった際には組織的に対応します。

- ・悪質と判断される場合は、警察・弁護士等と連携し、厳正に対処します。
- ・被害を受けた従業員に寄り添い、安心して業務に取り組めるよう、各種支援策を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の教育・研修を実施し、従業員への啓発とともに対応力を向上させます。また、従業員がカスタマーハラスメントを行わないよう、教育・研修を実施します。

3. クレハグループ役員・従業員がカスタマーハラスメントを行わないための行動指針

クレハグループは、役員および従業員が、お客様、お取引先様、協力会社その他すべての関係者に対し、人権を尊重した行動を取ることを求めます。

クレハグループの役員・従業員は、地位や取引関係を利用した不当な要求、威圧的・差別的・性的な言動、人格を否定する言動を行いません。

万一、これらに該当する行為が確認された場合には、社内規程に基づき厳正に対処します。

4. お客様・お取引先様へのお願い

クレハグループは、今後も皆様に信頼される商品・技術の提供に努めてまいります。

ご意見・ご要望に際しては、従業員の尊厳と安全にご配慮いただき、相互に尊重し合える関係づくりにご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

制定：2026年6月1日