

2026 年 10 月 1 日

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」策定のお知らせ

UHT株式会社

当社は、お客様と従業員との適切な信頼関係のもと、双方の人権を尊重しながら、お客様にご満足いただける製品・サービスの提供と、従業員が安心して働ける職場環境の実現を目指しております。

このたび、その取り組みの一環として、別添のとおり「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、公表いたしましたのでお知らせいたします。

以 上

カスタマーハラスメントに対する基本方針

UHT株式会社（以下「当社」）は、お客様、お取引先様、その他当社の事業に関係を有する方々（以下「お客様等」）からの貴重なご意見・ご要望を、商品・サービスの改善に不可欠なものとして真摯に受け止めます。

一方で、その中に、社会通念上許容される範囲を超えた言動が含まれ、従業員の就業環境が害される場合があります。当社は、このような言動をカスタマーハラスメントと位置づけ、毅然とした態度で対応するとともに、これを受けた従業員を保護します。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様等から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義とします。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げつける等）
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、人格を否定する言動、性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動、盗撮、撮影をやめるよう求めた後も継続するなどの不相当な撮影等）
- ③ 威圧的な言動（大声で威圧する、反社会的な言動を行う等）
- ④ 継続的、執拗な言動（同様の質問の執拗な繰り返し、執拗な責め立て、同様のメールの執拗な送付等）
- ⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、長時間の電話による拘束等）
- ⑥ 要求内容が不当なもの（理由のない要求、契約を著しく超える要求、対応が著しく困難または不可能な要求、不当な損害賠償要求等）

2. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

カスタマーハラスメントが発生した際には、従業員の心身のケアを最優先に対応します。また、従業員が適切に対応できるよう、カスタマーハラスメントに関する知識や対処法を学ぶ研修を実施します。相談窓口の設置や、必要に応じて弁護士など外部機関との連携体制を整え、従業員が安心して働ける環境づくりを推進します。

3. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

問題の解決にあたっては、冷静かつ合理的な対話を重視します。当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、対応を中止し、以降のサービス提供をお断りさせていただくことがあります。また、悪質な行為と認められる場合には、警察への通報や弁護士など外部の専門機関と連携し、法的措置を含めて厳正に対応します。

4. カスタマーハラスメントへの取組

当社では、従業員によるハラスメント行為の発生を防止するため、教育及び啓もう活動を実施します。

2026年10月1日

UHT株式会社

代表取締役社長 上河原 正仁