THKグループカスタマーハラスメント対応方針

制定日：2026 年 10 月 1 日

1. カスタマーハラスメントに対する基本方針

THKグループ（以下「当社グループ」）は PMVV（Purpose、Mission、Vision、Values）において、「挑戦」「対話」「誠実」を従業員一人ひとりが大切にすべき価値観として定めており、その価値観のもと、お客様等との対話を通じて信頼関係を築き、課題解決と新たな価値の創出に取り組んでいます。

一方で、お客様等からの不当な要求や暴言、脅迫等のカスタマーハラスメントに該当する行為は、当社グループ従業員の人権を侵害し、尊厳を傷つけるとともに、就業環境を害するものであり、円滑な事業活動にも影響を及ぼすものです。

当社グループは、従業員の安全と尊厳を守り、良好な就業環境を確保するため、カスタマーハラスメント行為を容認しません。また、これらの行為に対しては組織として毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社グループは、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」を踏まえ、「お客様等からのクレーム・言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、当該要求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って、当該手段・態様により、当社グループ従業員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

＜対象となる行為例＞

以下はカスタマーハラスメントに該当する行為の例であり、これらに限られるものではありません。

・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）や威圧的な言動
・継続的な言動、執拗な言動
・土下座の要求
・拘束的な行動（不退去、長時間の電話・居座り、監禁等）

THK株式会社

・差別的、性的な言動
・従業員個人に対する攻撃や要求
・従業員の個人情報等の SNS、インターネット等への投稿または公開（写真、音声、映像等）
・当社グループの責任範囲や社会通念を超える納期短縮、納期変更、仕様変更、製品交換、サービス提供その他特別対応、金銭補償、謝罪等の要求

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社グループは、お客様等との課題解決にあたり、相互の信頼関係に基づく合理的かつ理性的な話し合いを行うことを基本としています。

しかしながら、お客様等の要求内容または言動がカスタマーハラスメントに該当すると当社グループが判断した場合には、従業員の保護（安全確保および心身のケア）を最優先とし、不当な要求には応じず、組織として毅然と対応します。また、必要に応じて、以後の製品・サービスの提供停止、取引の中止その他必要な措置を講じることがあります。

悪質な行為または犯罪行為であると判断した場合には、警察、弁護士等と連携し、法的措置を含め厳正に対応します。

また、カスタマーハラスメントから従業員を守るため、必要な体制の整備に取り組むとともに、従業員に対し、カスタマーハラスメントに関する知識の習得および対応力向上を目的とした教育・研修を継続的に実施します。

本方針について、お客様等のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上