

カスタマーハラスメント対応指針

三菱重工サーマルシステムズグループは、「世界の国々で抱えている“冷熱”についての課題に、革新的なソリューションを提供し、人々の生活をより豊かにする」「公正・誠実に事業を行うことを第一とし、社会から信頼される企業であり続ける」という経営理念のもと、お客様をはじめ関係者のご意見やご評価を大切にし、真摯に対応してまいります。

しかし、お客様などの要求内容や言動が、社会通念に照らして著しく不相当な場合、社員の尊厳や安全で快適な職場環境を損なうだけでなくお客様への高品質な製品・サービスの提供にも支障をきたすおそれがあります。社員一人ひとりの尊厳を守り、安全で快適な職場を維持することは、当社グループの社会的責任であり、高品質な製品・サービスを継続的に提供するための基盤です。そこで当社グループとしてこれらの行為に対し毅然と対応するべく、「カスタマーハラスメント対応方針」を定めました。

【カスタマーハラスメントの定義】

「顧客等からの言動・行動のうち、要求内容が著しく妥当性を欠く場合、あるいは要求内容が妥当でも当該要求を実現するための手段が社会通念上不相当なものであって、当該手段や態様により、労働者の就業環境が害されるもの」

【カスタマーハラスメント行為例】

- ・ 暴行、脅迫、誹謗中傷、暴言、威圧的な言動、土下座の強要、差別的・性的な発言
- ・ 継続的または執拗な嫌がらせや要求
- ・ 不退去や監禁などの拘束的行動
- ・ 社員個人への攻撃や個人情報の無断公表（SNS 等への投稿含む）
- ・ 不合理または過剰なサービスの要求、正当な理由のない商品交換、金銭補償、謝罪の強要

※上記の定義は、厚生労働省が定める「[カスタマーハラスメント対策企業マニュアル](#)」に基づいています。

【カスタマーハラスメントに対する基本姿勢】

当社グループは、社員の尊厳を守り、安心して働ける職場環境の維持を最優先に考え、カスタマーハラスメントが確認された場合は以後の対応を中断、あるいはお断りします。さらに、悪質と判断した場合には、警察や弁護士などの専門機関と連携し、法的措置を含む厳正な対処を行います。

【カスタマーハラスメントに対する体制の整備】

- ・ カスタマーハラスメント対応に関する企業姿勢の明確化と社員への周知・啓発徹底
- ・ 対応方法や手順の策定による迅速かつ適切な対応体制の整備
- ・ 全社員を対象とした教育・研修の実施による認識共有と対応力向上
- ・ 相談・報告体制の充実による早期発見と適切な対応促進

当社グループは今後も本指針に基づき、誠実かつ適切に対応してまいります。

社員が安心して働き、高品質な製品やサービスを提供し続けるための当社グループの取り組みに対するご理解とご協力をお願い申し上げます。

制定 2026 年 7 月 15 日
三菱重工サーマルシステムズ株式会社
取締役社長 伊藤 喜啓