旭化成グループ　カスタマーハラスメント基本方針

2026 年 8 月 1 日制定

１．はじめに

旭化成グループは、「世界の人びとの“いのち”と“くらし”に貢献します」というグループミッションのもと、「健康で快適な生活」と「環境との共生」の実現を通して、世界の人びとに新たな価値を提供し、社会的課題の解決を図っていくことをグループビジョン（目指す姿）としております。絶えず変化するお客様や社会のニーズを柔軟に先取りし、安心・安全を確信できる品質の製品・サービスを実現・提供できるように努めております。

旭化成グループは、今後もお客様に安心・安全を確信いただける品質の製品・サービスを提供し続けるため、従業員の心身の健康と安心して働ける職場環境の確保を目的として、「旭化成グループ　カスタマーハラスメント基本方針」を策定し、運用します。

２．基本方針

旭化成グループは、お客様からのご意見等に対してこれまで通り真摯に向き合ってまいります。

一方でお客様からの過剰な要求や、当社グループ従業員の身体的又は、精神的な安全を害するおそれのある攻撃的・威圧的な言動等のカスタマーハラスメントについては重要な問題であると認識しています。

旭化成グループは、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、お客様へ注意喚起を行うとともに、旭化成グループが必要かつ適切と考える措置を講じます。さらに、悪質な行為であると判断した場合には、弁護士・警察等の外部専門家と連携のうえ、組織として厳正かつ毅然と対応します。

３．カスタマーハラスメントの定義

顧客等の言動であって、従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、従業員の就業環境が害されるもの

【カスタマーハラスメントとなる行為や要求の例】

- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- 威圧的な言動
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 性的な言動、差別的な言動従業員個人への要求・攻撃
- SNS やインターネット上での誹謗中傷

※上記の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

４．旭化成グループにおける体制整備

旭化成グループでは、カスタマーハラスメントに適切に対応していくため、次の取り組みを行います。

- カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の周知
- カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定と運用
- カスタマーハラスメント発生時の相談・報告体制の整備
- 外部専門家等（弁護士・警察等）と連携した適切な対処