

2025年10月30日

各位

第一工業製薬株式会社

「カスタマーハラスメントに関する基本方針」の制定について

第一工業製薬（本社：京都市南区、代表取締役社長：山路直貴）は、従業員の安全と尊厳を守り、健全な取引関係を維持することを目的に、「カスタマーハラスメントに関する基本方針」を策定しました。

昨今、取引先等からの不適切な言動が社会的な課題となっています。当社は「従業員が安心して業務に従事できる職場環境の維持」を企業の重要な責務と考え、このたび「カスタマーハラスメントに関する基本方針」を策定しました。また、当社従業員には、取引先さまやその従業員の皆さまを尊重し、不適切な言動を行わないよう、教育・啓発を推進します。

今後も、取引先さまとの信頼関係を大切にしつつ、従業員が安心して業務に取り組める環境づくりに努めてまいります。皆さまのご理解とご協力をお願い申し上げます。

なお、「カスタマーハラスメントに関する基本方針」は、添付資料をご覧ください。

第一工業製薬グループ カスタマーハラスメントに関する基本方針

1. 基本的な考え方

第一工業製薬グループ（以下「当社グループ」）では、すべての従業員が安心して業務に従事できる職場環境の維持を重要な責務と考えています。

近年、取引先等からの不適切な言動が社会的な課題となっており、当社グループではこれらの言動を「カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）」と位置づけ、適切に対応する方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社グループは、以下のような行為をカスハラと定義します。

- 暴言、脅迫、人格否定などの精神的・身体的攻撃
- 長時間の拘束や不合理な要求
- 従業員個人への執拗な接触や誹謗中傷
- その他、社会通念上、著しく不適切と認められる言動

3. 対応方針について

当社グループは、カスハラに該当する言動に対して、以下のように対応します。

- 従業員の安全と尊厳を守るため、対応の中止または拒否
- 必要に応じて、警察・弁護士等の外部専門機関との連携
- 悪質な場合には、法的措置を含む厳正な対応

4. 社内体制の整備

- 従業員向けの相談窓口の設置
- メンタルヘルス支援体制の強化
- 必要に応じた社内教育の実施

5. お取引先様へのお願いと取り組みについて

当社グループは、お取引先様との信頼関係を大切にしております。

従業員が安心して業務に取り組める環境を維持するため、業務上のご対応においては、節度あるご配慮を賜りますようお願い申し上げます。

また、当社グループ従業員も同様に、お取引先様やその従業員の皆様を尊重し、不適切な言動を行わないよう教育・啓発に努めてまいります。

お互いに尊重し合い、健全で持続的な関係を築くことにご理解とご協力をお願い申し上げます。

本方針は、2025 年 10 月の取締役会で承認されています。

2025年10月30日

第一工業製薬株式会社
代表取締役社長 山路直貴