私たち川田グループは、グループ理念である「安心で快適な生活環境の創造」のもと、お客様をはじめとする全てのビジネスパートナー（以下、「お客様等」とします）に品質の高いサービスやものづくりを提供するためには、当社グループの役員・従業員・派遣労働者（以下、「従業員等」とします）の人権が尊重された健全で働きやすい職場環境を確保することが重要だと考えております。

そのため、お客様等から従業員等に対して常識の範囲を超えた要求や言動がなされた場合に従業員等の人権を尊重し、健全で働きやすい職場環境を確保するために、「川田グループカスタマーハラスメント対応基本方針」を策定いたしました。

１．カスタマーハラスメントの定義

従業員等へのお客様等その他業務に関係する社外の方からの要求・言動のうち、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、従業員等の就業環境が害されるもの

２．カスタマーハラスメントに該当する行為例

・身体的な攻撃（暴行・傷害行為）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等）
・威圧的な言動
・土下座の要求
・継続的または執拗な言動
・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
・性的な言動
・差別的な言動
・従業員個人への攻撃、要求

上記の行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれに限るものではありません。

３．当社グループの姿勢

当社グループは、カスタマーハラスメントが行われた場合は、組織として毅然とした対応を行います。さらに、悪質と判断した場合には、弁護士等の外部の専門家と連携し、厳正に対応いたします。

４．当社グループの対応

・カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアを最優先とし、再発防止に取り組みます。
・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置するなど、対応体制を整備します。

新中央航空株式会社

・カスタマーハラスメントの発生に備え、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の教育・研修を実施します。
・相談者のプライバシーを保護するための必要な措置を講じるとともに、相談を理由に不利益な取り扱いがなされることがないように周知します。

付　　則

1．この基本方針は、2026(令和８)年 10 月 1 日から制定実施する。