

カスタマーハラスメント対応基本方針

制定日：2026 年 10 月 1 日

当社は、お客様・お取引先様等からのご相談・お問い合わせおよびご指摘に対して、誠意をもって適切かつ迅速に対応することで、お客様・お取引先様等との信頼関係を築いてまいりました。また、いただいたご意見を真摯に受け止め、関係部門に共有し、商品・サービスの品質向上および事業活動の改善に活かしております。

しかし、ごくまれに、不当な要求や従業員等に対する暴言・脅迫など、社会通念上許容される範囲を超える言動が見受けられることがあります。これらの言動は、当社で働く従業員等の尊厳を傷つけ、安全で健全な就業環境を害するものです。当社は、従業員等を守るため、カスタマーハラスメントに該当する言動を容認せず、組織として毅然と対応し、お客様・お取引先様等との健全で良好な関係の構築に努めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社は、お客様・お取引先様その他当社の事業に関係を有する方の言動であって、当社の従業員等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、従業員等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。

なお、商品・サービスに関する正当なご意見、ご要望およびご指摘については、引き続き真摯に受け止め、誠意をもって対応します。

2. 対象となる行為の具体例

(※以下は代表例であり、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、強要、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）や威圧的な言動
- 継続的な言動または執拗な言動
- 土下座の要求
- 不退去、居座り、監禁、合理的な範囲を超える長時間または複数回にわたる拘束
- 差別的な言動または性的な言動
- 従業員等個人への攻撃や業務と関係のない要求
- 従業員等の個人情報、写真、音声、映像等の SNS またはインターネット上への投稿・公開
- 不合理または過剰なサービス提供の要求
- 正当な理由のない、または当社の責任や社会通念上相当な範囲を超える商品交換、金銭補償、謝罪等の要求
- その他、従業員等の安全または就業環境を害する行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

- 不当な要求またはカスタマーハラスメントに該当する言動に対しては、組織として毅然と対応し、お断りします。
- 言動の内容、手段・態様、経緯、継続性その他の事情を確認し、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を中止または終了することがあります。
- 暴力、脅迫、恐喝、悪質な業務妨害その他の犯罪に該当するおそれがある行為については、必要に応じて警察、弁護士その他の外部専門家と連携し、法的措置を含め適切に対処します。
- 被害を受けた従業員等の安全確保および心身のケアに配慮し、必要な支援を行います。

久保田商事株式会社
代表取締役 久保田晴夫