カスタマーハラスメントに対する基本方針

２０２６年１０月１日
永大小名浜株式会社

1. 基本方針

当社は、お客様から寄せられるご意見・ご要望を真摯に受け止め、製品・サービスの品質向上および顧客満足度の向上に努めております。

一方で、お客様からの要求や言動の中には、従業員の人格や尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境を損なうものがあります。

当社は、お客様との良好な関係の構築に努めるとともに、従業員一人ひとりの人権を尊重し、安心して働くことができる職場環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対しては組織として毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、カスタマーハラスメントを「顧客等からの要求に正当な理由がない、または要求に正当な理由があってもその実現のための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は代表的な例であり、これらに限られるものではありません。

（1）身体的・精神的攻撃
- 暴行、傷害その他の身体的な攻撃
- 暴言、威嚇、脅迫、侮辱、人格を否定する発言
- 差別的言動、性的言動その他従業員の尊厳を傷つける言動

（2）過度または不合理な要求
- 合理的な理由のない商品交換、返金、補償、値引き等の要求
- 社会通念上相当な範囲を超える謝罪の要求
- 土下座その他従業員の人格を傷つける行為の要求
- 休日や深夜等の営業時間外における対応を不当に要求する行為
- 従業員に対する処分や解雇等の要求

（3）継続的・執拗な言動または拘束行為
- 長時間にわたる電話、面談、居座り等による拘束
- 同じ要求や苦情の執拗な繰り返し
- 不退去、監禁その他業務遂行を妨げる行為

（4）プライバシー侵害等
・従業員の無断撮影、録音または録画
・SNS、インターネット上への誹謗中傷や事実に反する情報の投稿
・従業員の個人情報等の公開または拡散

（5）その他の不適切な行為
・反社会的勢力との関係を示唆する言動
・他の顧客や従業員の安全を脅かす行為
・法令に違反する行為またはこれに準ずる著しく不当な行為

4. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、お客様等からの要求や言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、従業員の安全確保および就業環境の維持を最優先とし、必要に応じて応対の中止、施設への立入りのお断り、製品・サービスの提供または取引の停止等の措置を講じます。

また、悪質な事案については、警察その他関係機関への通報や、弁護士等と連携した法的措置を含め、組織として適切に対応します。

5. 社内体制の整備

当社は、カスタマーハラスメントに適切に対応するため、次の取り組みを推進します。

・相談・報告体制の整備および相談窓口の設置
・対応マニュアル等の整備および運用
・従業員に対する教育・研修の実施
・発生事案に対する組織的な対応および関係部門との連携強化
・被害を受けた従業員への適切な支援および再発防止策の実施