カスタマーハラスメントに対する基本方針

1．はじめに

当社は、お客様の要望に真摯に対応し、よりよい商品、満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。

また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、お客様からの要求や言動のうち、社会通念に照らして著しく不当である行為は、社員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題となります。

社員の安全な就業環境を確保することで、社員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとすることにつながると考え、大平潤販株式会社における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2．当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から社員に対して行われる著しい迷惑行為であって、社員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 社員の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 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
- 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 社員へのセクシャルハラスメント、社員個人への要求、つきまとい行為　など

3．カスタマーハラスメントへの対応

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

2026 年 10 月

大平潤販株式会社