カスタマーハラスメントに対する基本方針

常盤商事株式会社（以下「当社」といいます。）は、お客さまやお取引先の皆さまからのご意見・ご要望に真摯に対応し、より良い商品・サービスの提供に努めます。一方、社会通念を超える言動により従業員の人権や就業環境が害される場合には、従業員の安全を守るため、組織として毅然と対応します。

1. 基本方針

当社は、従業員が安心して安全に働ける環境を守ることを重視しています。正当なご意見やご要望には誠実に対応しますが、カスタマーハラスメントに該当する行為には、従業員個人に対応を委ねず、会社として対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、お客さま、お取引先その他の関係者による言動のうち、要求内容またはその手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境や心身の健康を害するものをいいます。

> **【主な例】** 暴力、暴言、脅迫、威圧的な言動／個人攻撃、名誉毀損、プライバシー侵害／土下座や過剰な謝罪の要求／長時間の拘束、執拗な要求／過剰な金銭補償やサービスの要求／性的・差別的な言動／SNS 等での誹謗中傷や無断投稿／無断撮影・録音、不法侵入　など

3. 対応方針

- 従業員への教育、相談体制の整備および被害を受けた従業員への配慮を行います。
- 悪質な場合は、対応や取引の停止、立入り禁止等の措置を講じます。
- 必要に応じて、警察、弁護士等の外部機関と連携し、厳正に対応します。

対応に当たっては、関係法令を遵守し、お客さまの権利を不当に制限しないよう配慮するとともに、必要に応じて合理的配慮を行います。

常盤商事株式会社

制定日：令和８年１０月１日