

巴商会グループ カスタマーハラスメントに対する方針

令和 8 年 10 月 1 日

株式会社巴商会
代表取締役社長 深尾 尚男

1. はじめに

当社グループは、「お客様の立場になって考え行動することを信条として、法令の遵守と環境保全に配慮し、時代の変化に対応した有益な情報や商品・サービスを提供することにより、お客様や社会の発展に貢献する」ことを目指しております。

その実現のため、お客様やお取引先様（以下「お客様等」）からのご意見、ご要望、苦情等を真摯に受け止め、サービスおよび業務品質の向上に取り組んでおります。

一方で、これらの取り組みは、当社グループの役員および従業員（以下「従業員等」）が心身ともに健康で安心して働くことのできる環境が確保されていることが前提となります。

当社グループは、従業員等の人格と人権を尊重し、安全で健全な就業環境を維持するとともに、カスタマーハラスメントに対して毅然と対応し、従業員等を保護することを目的として、本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社グループは、厚生労働省の指針および「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次のように定義します。

「お客様等からの言動または要求のうち、その内容または手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、その結果として従業員等の就業環境が害されるもの。」

なお、正当なご意見、ご要望、苦情の申し出や、法令に基づく権利行使、障害者差別解消法に基づく合理的配慮の求めについては、カスタマーハラスメントには該当せず、当社グループは引き続き真摯に対応いたします。

また、当社グループの役員および従業員も、お客様等や取引先、協力会社その他関係者に対し、カスタマーハラスメントに該当する行為を行わないよう十分注意し、不適切な行為が確認された場合は社内規程に基づき厳正に対処します。

3. 対象となる行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

■ 要求内容の妥当性にかかわらず不当と考えられる行為

- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）
- 威圧的な言動（怒鳴り声、恫喝、威嚇等）
- 土下座や過度な謝罪の要求

- 継続的または執拗な要求や言動
- 長時間の電話、居座り、不退去等の拘束的行為
- 差別的または性的な言動
- 従業員等個人への攻撃や個人情報の要求
- 従業員等の個人情報や会社の信用を毀損する行為
- 許可のない施設への立入りや撮影
- SNS、インターネット上での誹謗中傷や情報拡散
- その他、従業員等の尊厳を傷つける一切の行為

■ 要求内容そのものに妥当性を欠く行為

- 当社グループに瑕疵や過失が認められない場合の不当な要求
- 商品・サービスと無関係な要求
- 特別扱いを求める要求
- 文書による謝罪を執拗に求める行為
- 納期や価格に関する不当な圧力
- 法令違反となる要求

■ 要求内容に照らして不相当となる場合がある行為

- 商品交換の要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求

4. カスタマーハラスメント発生時の対応

当社グループは、お客様等との良好な関係維持に努め、合理的かつ誠実な解決を目指します。

しかしながら、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員等の安全確保を最優先とし、必要に応じて以下の対応を行います。

- 上司、管理職または相談窓口への速やかな報告
- 発生状況の記録、録音または録画等による事実確認
- 複数名による対応または管理者への対応引継ぎ
- 対応の中断または終了
- 商品・サービスの提供停止
- お取引の見直しまたは停止
- 顧問弁護士その他専門家との連携
- 警察その他関係機関への相談または通報
- 法的措置その他必要な措置

悪質性が高いと判断した場合には、法的対応を含め毅然と対処いたします。

5. 相談窓口

当社グループは、従業員等が安心して相談できる体制を整備します。

下記入力フォームよりご相談下さい。

[公益通報窓口入力フォーム Reporting Form | 巴商会 TOMOESHOKAI](#)

相談内容については、事案の重大性やハラスメント該当の有無を問わず、幅広く受け付けます。

6. 相談者等の保護

当社グループは、相談者および関係者のプライバシーを保護し、相談内容および個人情報を適切に管理します。

また、カスタマーハラスメントに関する相談、報告、事実確認への協力、行政機関等への相談等を理由として、従業員等に対する解雇、降格、減給その他一切の不利益な取扱いはい行いません。

7. カスタマーハラスメント防止への取組み

当社グループは、従業員等を守り、お客様等との健全な関係を維持するため、以下の取組みを推進します。

- 社内相談窓口の整備及び周知
- 外部専門機関（弁護士、警察等）との連携体制の構築
- カスタマーハラスメント対応ガイドラインの整備
- 従業員等に対する教育・研修の実施
- 商品・サービスおよび顧客対応品質の向上
- 発生事案の分析および再発防止策の実施
- 取引先および協力会社を含む関係者との連携強化
- 当社グループ従業員等によるハラスメント防止の徹底

8. おわりに

当社グループは、お客様等からいただくご意見やご要望を真摯に受け止め、より良い商品・サービスの提供に努めてまいります。

その一方で、従業員等の人権と尊厳を守るため、カスタマーハラスメントと判断される行為に対しては、本方針に基づき毅然と対応いたします。

お客様等と従業員等が相互に尊重し、信頼関係のもとで健全かつ良好な関係を継続できるよう、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

以 上