

# カスタマーハラスメントへの対応基本方針

当社は、カスタマーハラスメントに対して、毅然とした対応をおこなうことで職場環境を維持し、皆さまに「安心」と「満足」を提供し続けるため、「カスタマーハラスメントへの対応基本方針」を定めます。

## 1. カスタマーハラスメントの定義

当社は、取引先やお客さまからの申し出・言動のうち、要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により社員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判断します。

## 2. 対象となる行為例

- (1) 身体的攻撃(殴る、蹴る、たたく、ものを投げつける)
- (2) 精神的な攻撃(威嚇、脅迫的な行動、発言による脅し)
- (3) 名誉毀損、侮辱に繋がる言動(暴言、侮辱的発言、人格の否定、恫喝、罵声)
- (4) 威圧的な言動(権威的、優位な立場を利用した言動、特別扱いの要求)
- (5) 土下座の要求
- (6) 継続的な言動、執拗な言動
- (7) 拘束的な行動(長時間に渡る電話、不退去、居座り、監禁)
- (8) 差別的な言動、性的な言動(人格否定、セクシャルハラスメントにあたる言動、行為)
- (9) 従業員個人への攻撃、要求(個人の否定、特定の呼び出し、束縛)
- (10) 正当な理由のない過度な商品交換、金銭補償、謝罪の要求
- (11) インターネット、SNS での個人情報等の公開、誹謗中傷、拡散する行為

※上記の行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

## 3. カスタマーハラスメントへの対応

当社においてカスタマーハラスメントに該当する行為があると判断した場合、社員の安全確保措置を講じたうえで、被害収束に向け組織で毅然とした対応をおこないます。

また、特に悪質と判断した場合には、警察や弁護士、その他の外部機関に相談のうえ、厳正に対処します。

## 4. カスタマーハラスメントへの取り組み

当社は、カスタマーハラスメントに対する対応姿勢を明確化するとともに、以下の体制を構築しています。

- (1) 社員のための相談対応体制、被害を受けた社員への配慮措置の整備
- (2) 社員への教育・研修等の実施
- (3) カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の整備

令和7年12月22日  
長野県農協直販株式会社