

カスタマーハラスメント対策方針

1. 基本方針

当社は、お客様に対して誠実なサービス提供を行うとともに、従業員が安心して働ける職場環境を確保することを重要な責務と考えています。

顧客・取引先等からの言動のうち、社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するものについては、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）として毅然と対応します。

従業員の人格および尊厳を守るため、組織として適切な対応を行います。

2. カスタマーハラスメントの定義

顧客・取引先等からの要求や言動のうち、以下に該当するものをカスタマーハラスメントと定義します。

- 暴言、威圧的言動、人格否定
 - 脅迫、暴力行為
 - 長時間の拘束
 - 土下座の強要
 - 不当な謝罪要求
 - 過剰または不合理なサービス要求
 - SNS 等での誹謗中傷
 - その他、社会通念上相当な範囲を超える言動
-

3. カスハラへの対応方針

カスタマーハラスメントが確認された場合、当社は以下の対応を行います。

- 管理職による対応への切替
 - 複数名による対応
 - 対応の打ち切り
 - 来社・取引の制限
 - 警察・弁護士等への相談
-

4. 従業員への支援

当社は、カスタマーハラスメントを受けた従業員に対して以下の支援を行います。

- 相談窓口の設置
- 上司・管理部門によるサポート
- 必要に応じた業務配慮
- メンタルヘルス対応

5. 社内体制

当社は以下の体制を整備します。

- カスハラ相談窓口の設置
- 社内研修の実施
- 対応マニュアルの整備
- 再発防止のための情報共有

6. 従業員の対応ルール

従業員は、カスタマーハラスメントに該当する可能性がある場合、一人で対応を続けず速やかに上司へ報告してください。

制定日：2026 年 4 月 1 日

天満紙器株式会社