

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026 年 9 月 14 日

丸仲商事株式会社

代表取締役社長 勝山 雄司

基本方針

丸仲商事株式会社は、お客様・お取引先をはじめとする皆様との信頼関係を大切にし、いただいたご意見、ご要望、苦情等を真摯に受け止め、製品・サービスおよび業務の改善に努めてまいります。

一方で、著しい迷惑行為や社会通念上相当な範囲を超える要求や言動（カスタマーハラスメント）は、従業員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害するものです。当社は、従業員が安全かつ安心して働くことのできる環境を確保し、お客様・お取引先等との健全な信頼関係を維持するため、カスタマーハラスメントに対して組織として適切かつ毅然と対応してまいります。

社内の取り組み

- ・対応方法や手順を整備し、従業員への周知・教育・研修を実施します。
- ・相談・報告体制を整備し、従業員個人に対応を委ねることなく組織として対応するとともに、被害を受けた従業員の安全および心身の健康に配慮します。
- ・必要に応じて、警察、弁護士その他の外部専門機関と連携します。

社外への対応

- ・カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、注意・警告を行うほか、必要に応じて担当者の交代、複数名での対応、対応の中止等の措置を講じます。
- ・行為が重大または悪質である場合や、改善が見られない場合は、取引の停止、契約の解除、当社施設への立ち入りをお断りする等の措置を講じる場合があります。
- ・暴力、脅迫その他犯罪行為またはそのおそれがある場合は、警察への相談・通報、弁護士への相談その他必要な対応を行います。
- ・事実関係の確認や証拠の確保等のため、必要に応じて対応内容を録音・録画等により記録する場合があります。

カスタマーハラスメントの定義・判断基準

当社では、お客様、取引先その他当社の事業活動に関係する方からの要求または言動について、次の各項目を踏まえ、カスタマーハラスメントに該当するかを判断します。

1. 要求・言動の内容やそれらを実現するための手段・態様が、社会通念上相当な範囲を超える場合
2. その要求・言動により、従業員の就業環境が害され、当社の業務運営に重大な支障が生じる場合

なお、正当な苦情、ご要望、ご意見および改善提案であっても、伝達方法・言動が社会通念上相当な範囲を超える場合には、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

主な判断基準

1. 暴力、威嚇、脅迫その他従業員の安全を脅かす行為
2. 暴言、侮辱、誹謗中傷、人格否定その他従業員の人格や尊厳を傷つける言動
3. 契約内容や社会通念上相当な範囲を超える過度または不当な要求
4. 長時間の拘束、繰り返しの連絡・来訪その他従業員を不当に拘束する行為
5. 虚偽情報の流布、SNS 等による不当な拡散その他当社の正常な業務を妨げる行為
6. セクシュアルハラスメント、ストーカー行為、プライバシー侵害その他従業員の人格を侵害する行為

※上記は例示であり、これらに限定されるものではありません。

当社は、今後もお客様・お取引先等の皆様との良好な信頼関係の構築に努めてまいります。本方針の趣旨について、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。