

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当社は、「設備商品の流通とサービスを通じて、快適な暮らしを実現する」という経営理念のもと、お客様やお取引先様をはじめとするすべてのステークホルダーの皆様との信頼関係を大切に、「共に栄える」ベストパートナーであり続けることを目指しています。

そのため、皆様からお寄せいただくご意見やご要望には真摯に耳を傾け、誠実かつ適切に対応し、より良い商品・サービスの提供につなげてまいります。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や、従業員の人格や尊厳を傷つける言動等に対しては、組織として毅然と対応し、従業員が心身ともに健康で安心して働くことのできる職場環境を守ります。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、カスタマーハラスメントを「お客様、お取引先様その他当社の事業に関係を有する方々からの言動のうち、当社の役職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、当社役職員の就業環境を害するもの」と定義します。

3. 対象となる行為

以下は例示であり、これらに限定されません。

- (1) 威圧的な言動、土下座の要求
- (2) 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- (3) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- (4) 正当な理由のない、または過剰な商品交換・金銭補償・謝罪の要求
- (5) 継続的または執拗な言動
- (6) 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- (7) 性的・差別的な言動、プライバシーの侵害
- (8) 役職員個人への攻撃や嫌がらせ
- (9) SNS やインターネット上での会社または役職員への誹謗中傷
- (10) その他、社会通念上許容される範囲を超え、役職員の就業環境を害する言動

4. カスタマーハラスメントに対する基本姿勢

当社は、カスタマーハラスメントと判断される言動が認められるときは、組織として毅然とした対応を行います。悪質な行為または犯罪行為と判断される場合は、警察や弁護士等と連携し、法的措置も含め厳正に対応します。

また、カスタマーハラスメント発生時に当社として適切な判断および対応ができる体制を構築するとともに、役職員がいつでも相談できる窓口を整備します。相談者および関係者のプライバシーに十分配慮し、相談・報告を行ったことを理由として不利益な取扱いを行いません。

制定日：2026 年 10 月 1 日

橋本総業株式会社

代表取締役社長 阪田 貞一