

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

正和商事株式会社（以下「当社」といいます。）は、当社の経営理念「お客さまに信頼と安心をお届けする」の実現に向け、お客さまからのご相談・苦情等に真摯に取り組んでまいりました。

今後もより良いお客さまサービスを提供するために、お客さまとの良好な関係を構築するとともに、役職員の人権を尊重し、心身ともに安心して業務に従事できる環境を確保することが重要であると考えています。このような考えのもと「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めましたので、皆さまのご理解、ご協力をお願いいたします。

### 1. カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からの相談・苦情等のうち、当該要求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、役職員の就業環境が害される行為をカスタマーハラスメントと定義します。

### 2. カスタマーハラスメントへの対応

当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は役職員の人権を尊重するため、誠意をもって対応しつつも毅然とした態度で対応します。

また、カスタマーハラスメントが発生した場合には組織として対応し、必要に応じて弁護士や警察などと連携し適切な対処をさせていただくことがございます。

なお、悪質なカスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合には、以降の対応やお取引をお断りさせていただくことがございます。

### 3. サポート体制の構築と役職員教育

カスタマーハラスメント発生時に迅速かつ適切な判断・対応ができるように、社内でのサポート体制を構築し、組織的に対応します。

また、日頃から、お客さまからのご相談や苦情等に適切に対処できるよう必要な知識について繰り返し役職員への教育を実施します。

以 上

## 【ご参考】

### カスタマーハラスメントの具体例

①暴力型	・殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等。
②暴言型	・大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的発言をする。
	・人格の否定や名誉を棄損する発言をする。
③威嚇・脅迫型	・脅迫的な発言をする、反社会的な勢力とのつながりをほのめかす。
	・異常に接近する等といった、役職員を怖がらせるような行為をとる。
	・ブランドイメージを下げるような脅しをする。
	SNS や口コミで悪く評価する、株主総会で糾弾する等
④権威型	・正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする。
	・お断りしても執拗に特別扱いを要求する。
	・文書等での謝罪の強要や土下座を要求する。
⑤リピート型	・理不尽な要望について、繰り返し問い合わせをしたり面会を求める。
⑥時間拘束型	・長時間にわたり、お客さまが役職員を拘束する。居座りをする。長電話を続ける。
⑦店舗外拘束型	・相談・苦情等の詳細がわからない状態で、お客様の自宅等に呼びつける。
⑧SNS・ インターネット上 での誹謗中傷型	・インターネット上に名誉を棄損する、またはプライバシーを侵害する情報を記載する。
⑨セクシャル ハラスメント型	・役職員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動をする。
	・食事やデートへ執拗に誘う、性的な冗談といった内容の発言を行う。

\*上記記載は「例示」であり、これらに限るものではありません。

2026年2月2日制定