

カスタマーハラスメントに関する基本方針

株式会社喜八屋は、お客様・お取引先の皆様からいただくご意見やご要望を大切に
し、誠実な対応とサービス品質の向上に努めております。

一方で、従業員に対する暴言、威圧的な言動、不当な要求、長時間の拘束、人格を否
定する発言等、社会通念上相当な範囲を超える行為については、従業員の尊厳を傷つ
け、安全で健全な就業環境を損なうものと考えております。

当社は、従業員が安心して働ける環境を守ることが、結果としてお客様・お取引先の
皆様へのより良いサービス提供につながると考え、以下のとおり基本方針を定めま
す。

1. 基本姿勢

当社は、お客様・お取引先の皆様との良好な関係を大切にし、誠実かつ丁寧な対応に
努めます。

正当なご意見・ご要望については真摯に受け止め、業務改善やサービス品質の向上に
活かしてまいります。

一方で、従業員の人格や尊厳を傷つける行為、または業務の正常な遂行を妨げる行為
に対しては、組織として毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

以下のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

- ・暴言、侮辱、人格を否定する発言
- ・暴力行為、威嚇行為、脅迫的な言動
- ・威圧的な言動、土下座の要求
- ・長時間にわたる電話、面談、拘束
- ・同じ内容の過度な繰り返し連絡
- ・合理的な理由のない謝罪要求、金銭補償要求、特別対応の要求
- ・従業員個人への攻撃、誹謗中傷
- ・差別的な発言、性的な言動、SOGIに関する差別的・侮辱的な言動
- ・つきまとい、待ち伏せ、従業員の私生活への干渉
- ・SNS やインターネット上での名指し、写真掲載、誹謗中傷
- ・従業員のプライバシーを侵害する行為
- ・その他、社会通念上相当な範囲を超える行為

なお、正当なご意見・ご指摘・お問い合わせを制限するものではありません。

3. 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、対応を中止またはお断り
する場合があります。

また、悪質な行為や違法行為が認められる場合には、弁護士・警察等の外部専門機関
と連携し、適切に対応いたします。

4. 従業員への対応

当社は、従業員が安心して業務に取り組めるよう、相談体制の整備、情報共有、対応

方針の周知を行います。

また、カスタマーハラスメントが発生した場合には、従業員を一人にせず、会社として状況を把握し、必要な対応を行います。

5. お客様・お取引先の皆様へのお願い

当社は、皆様との信頼関係を大切にし、誠実な対応を心がけてまいります。

お互いを尊重し、安心してコミュニケーションを取ることができる関係づくりにご理解とご協力をお願いいたします。

制定日：2026年7月10日

株式会社喜八屋