

【カスタマーハラスメントに対する基本方針】

当社は、お客様・取引先企業様など（以下、「お客様など」といいます。）※の信頼をあらゆる活動の原点におき、経営理念である「事業は人なり、人は和なりを原点として事業を通じ会社の繁栄、社員の福祉、株主の利益、取引先との共存共栄の維持向上を図りつつ社会に奉仕貢献すること」に基づき、事業活動に取り組んでおります。当社はお客様などから寄せられる様々な貴重なご意見・ご要求を「お客様の声」として真摯に受け止め、日々の業務に活かすことでお客様などからのご期待にお応えできる組織運営を心がけております。また、「英和株式会社 役職員行動規範」に基づき、人権を尊重し、開かれた明るい職場環境が実現し、従業員が安心して業務に取り組むことができるよう、本基本方針を定めます。

※お客様・取引先企業様など：取引企業、株主などをいいます。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、「従業員に対するお客様などからの苦情・要求のうち、その苦情・要求の内容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、従業員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

具体的には以下のような行為を指しますが、あくまで例示であり、これらの行為に限定されるものではありません。

(1) 要求内容が妥当性を欠く場合の例

- 当社が提供する商品やサービスに瑕疵や過失が認められない場合
- 要求の内容が当社の提供する商品やサービスの内容とは関係がない場合

(2) 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

①要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的な言動、執拗な言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求

②要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- 商品交換の要求
- 金銭補償の要求
- 合理的理由のない謝罪の要求

(3) その他迷惑行為

- SNS やインターネットなどでの誹謗中傷、事実でないことや、事実を誇張した虚偽を含んだ内容の流布
- 従業員の個人情報等の SNS やインターネット等への投稿（写真・音声・映像の公開）

2. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、お客様などから寄せられるご意見・ご要求を真摯に受け止め、業務やサービス等の改善、品質向上などのあらゆる事業活動に活かしてまいります。

一方で、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、従業員を守るため毅然とした対応を行います。悪質と判断した場合には、お取引、商品やサービスの提供等をお断りまたは中止させていただくことがございます。また、必要に応じて警察や弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応いたします。

3. 体制整備

当社は、カスタマーハラスメントの発生を防止し、発生した場合に迅速かつ適切な対応が行えるよう、以下のような体制整備を行います。

- カスタマーハラスメントに対する明確なポリシーを策定し従業員へ周知します。
- カスタマーハラスメントへの対応方法等について従業員へ研修を実施します。
- カスタマーハラスメント発生時の従業員への心身のケアおよび再発を防止する体制を整備します。
- カスタマーハラスメント発生時に適切な対応をするため報告体制を整備します。

制定日：2026 年 10 月 1 日

代表取締役社長 阿部 吉典