

カスタマーハラスメント対応方針

潮物産株式会社は、すべての従業員が心身ともに健康で安心して働くことができる職場環境を確保することが重要な経営課題であると考えています。お客様やお取引からいただくご意見、ご要望、ご指摘は、商品・サービスの改善や業務品質の向上につながる貴重なものであり、当社は誠実かつ真摯に対応いたします。企業にとって最も重要な経営資源は「人」であり、この「人」にはお客様と共に、当社の従業員も含まれます。昨今、社会全般においてカスタマーハラスメントが問題となっており、多くの企業において従業員の安全と働きやすさを脅かす深刻な課題となっております。

当社は、これらの行為から従業員一人ひとりを守るため、ハラスメント行為を容認せず、毅然とした態度で対応することより、お客様との健全で良好な関係を構築できるよう努めてまいります。

■ カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様（お取引先を含む）からの言動のうち、要求内容の妥当性に照らし、その要求を実現するための手段または態様が社会通念上不相当なものであって、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

■ 対象となる行為

- 暴行、傷害その他身体的攻撃
- 脅迫、威嚇、暴言、侮辱、人格否定その他精神的攻撃
- 土下座の要求その他過度な謝罪要求
- 不合理な補償、金銭またはサービスの要求
- 長時間の拘束、居座り、執拗な電話やメール
- 従業員個人への誹謗中傷
- SNS、インターネット等を利用した名誉毀損行為
- 性的言動その他のハラスメント行為
- 従業員の個人情報の開示要求
- その他、従業員の就業環境を著しく害する行為

■ カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

- カスタマーハラスメントと判断される言動等が認められる場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要によりお客様対応等をお断りさせていただく場合があります。
- 悪質なものと判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置を含め厳正に対応します。

令和8年9月30日制定