

aobakasei | カスタマーハラスメントの基本方針

当社は、お客様、お取引先様、およびその他関係者様（以後、お客様等）からのご意見やご要望に真摯に向き合い、その問題解決にあたっては合理的かつ理性的に話し合い、より良いサービスや商品の提供に努めています。

一方で、当社では厚生労働省が公表しているカスタマーハラスメントに関する指針を参考に、お客様等からの言動・要求のうち、労働者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たもの及び従業員の就業環境を害するものについて、カスタマーハラスメントに該当するものと考えます。

要求内容や言動が、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、当社では、従業員が安心して働ける環境を守るため、必要に応じて、対応方法の変更、以後の対応のお断り、取引の一部制限・停止、取引条件の見直しその他の適切な措置を講じます。ただし、当社が法令上又は契約上履行すべき義務がある場合には、カスタマーハラスメントへの対応と当該義務の履行とを適切に区分し、必要な範囲で対応を継続します。

また、当社従業員によるお客様等への言動・要求についても同様に判断し、従業員が不適切な対応を行うことのないよう教育を実施しております。

今後も、お客様等、並びに従業員にとって安全で安心できる環境づくりに努めてまいります。

カスタマーハラスメントと考える行為

- 暴力や暴言
- 脅迫や威嚇、恫喝行為
- 侮辱や人格を否定する言動
- 差別的、性的な言動
- SNS やインターネット上での誹謗中傷
- 商品やサービスなどに関連のない金品・サービスなどの要求
- 合理的理由のない謝罪要求や当社関係者への処罰の要求
- 社会通念上相当と認められる範囲を超えた時間外対応、訪問、面談その他の対応の要求
- 対応内容について、執拗に言葉尻を捉えたり、揚げ足を取ったりする行為
- 同一の要求の繰り返しや、長時間の電話対応等による長時間の拘束行為

※以上は一例であり、これに限られるものではありません。

カスハラとは？法改正により義務化されるカスハラ対策の内容やカスハラ加害者とならないためのポ

イントをご紹介します | 政府広報オンライン

上記サイト等を参考にしております。

カスタマーハラスメントへの対応

社内対応

- カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法について研修を実施し、従業員による不適切な言動の防止及び対応の徹底に努めます。
- 相談体制を整備し、従業員がカスタマーハラスメントの被害を受けた場合、報告を受けた上司または相談窓口担当者は従業員のプライバシー保護、守秘義務の徹底をするとともに、速やかに対応策を検討し、従業員の安全確保に努めます。
- 本方針の実効性を維持するため、定期的に見直しを実施し、必要に応じて更新を行います。

社外対応

- お客様等からのご意見やご要望に真摯に向き合い、その問題解決にあたっては合理的かつ理性的に話し合います。なお、事実関係の確認および従業員の安全確保等を目的として、通話や対応内容を録音・記録する場合があります。取得した記録は、利用目的を踏まえて適切に管理し、必要な範囲で利用します。
- 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には、以後の対応をお断りさせていただくことがあります。また、特に悪質であると判断した場合は、警察・弁護士などと相談のうえ、法的措置を含めて、適切かつ厳正に対処いたします。

お客様、お取引先様、およびその他関係者様へのお願い

- 多くのお客様等には、良好な関係作りにご協力いただいておりますが、万が一上記に該当する行為がございましたら、本基本方針に沿って対応いたしますので、ご理解、ご協力をお願いいたします。

2026 年 10 月 1 日制定

青葉化成株式会社

代表取締役社長 石田 芳