

カスタマーハラスメントに対する方針

1. はじめに

当社は、「知は社会の礎である」という価値観のもと、「知の生成と流通に革新をもたらす企業集団となる」というグループビジョンを掲げて事業運営を行っていますが、お客様、お取引先様をはじめとするステークホルダー（以下「お客様など」といいます。）の皆様との信頼関係を大切にし、誠実な対応に努めています。一方で、お客様などの要求内容や言動が社会通念に照らして著しく不相当な場合、従業員の人格や尊厳を傷つけ、心身を害する行為に発展してしまう可能性があります。当社は、従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して働くことができ、お客様などとの更なる信頼を築くことにつながると考え、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しました。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様などの要求内容や言動のうち、社会通念に照らして著しく不相当である「不当な要求」や「行き過ぎた行為」であって、当社の業務を不当に妨げたり、従業員の安全や心身の健康を脅かすなど、就業環境を害するものを指します。

3. カスタマーハラスメントの対象となる行為の例

- ・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（繰り返される）、執拗な言動
- ・拘束的な言動（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
- ・SNS/インターネットやマスコミなどへの誹謗中傷行為やほのめかし
- ・社会通念を超えた原因追及の要求
- ・正当な理由や因果関係のない過度な要求

4. 基本姿勢

当社は、お客様などから寄せられる正当なご意見、ご要望及びご指摘などについては、真摯に受け止め、誠実な対応に努めます。

しかしながら、お客様などの要求内容や言動が、カスタマーハラスメントに該当すると判断

した場合、以降の対応を中断、あるいはお断りする場合があります。また、要求内容や言動が極めて悪質と判断した場合は、従業員の安全及び就業環境を守る観点から、警察への通報及び刑事手続き、並びに法的措置などを含め、毅然とした対応を行います。

5. 社内体制の整備

当社は、カスタマーハラスメントから従業員を守るため、以下の体制を整備します。

- ・相談・報告窓口の設置及び周知

カスタマーハラスメントに関する相談・報告窓口を設置及び周知し、従業員が相談しやすい環境づくりに努めます。

- ・組織的な対応

従業員が単独で対応することなく、所属長や関係部署と連携し、会社として対応します。

- ・従業員の保護

被害を受けた従業員の安全確保及び精神的負担の軽減に努めます。

- ・不利益な取扱いの禁止

従業員が相談や報告を行ったことを理由として、不利益な取扱いは行いません。

- ・教育・周知の実施

役員及び従業員に対して本方針の趣旨や対応方法について周知し、必要な教育を実施します。

当社は、本方針の周知及び必要な教育を継続的に実施し、従業員が安心して働くことのできる職場環境の維持・向上に努めます。

以上

2026 年 10 月 1 日制定

丸善 CHI ホールディングス株式会社
代表取締役社長 五味英隆