

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」について

株式会社まるしん商事（以下「当社」）は、すべての従業員が安心して働ける職場環境を守ることを重要な責務と考えています。

当社は、お取引先様、学校、幼稚園、保育園、施設、消費者など、日々多くの関係者の皆さまとの信頼関係のもとに業務を行っています。

その中で、社会通念上許容される範囲を超える不当な言動や要求については毅然と対応し、従業員の尊厳や安全が損なわれることのないよう、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

1. 基本方針

当社は、顧客・お取引先様・施設利用者等による暴力、暴言、脅迫、中傷等の攻撃的又は威圧的な言動、過剰又は不当な要求など、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行為につき、従業員の職場環境を害するものとして、「カスタマーハラスメント」と定義し、これを断固として容認しません。

2. 従業員の保護と支援

当社は、カスタマーハラスメント行為を受けた従業員の心身の安全と尊厳を守るため、上記基本方針を周知した上で、専用の相談・報告窓口を設置し、状況に応じて上司・担当部署が迅速に対応し、相談者のプライバシーの保護に配慮しながら、必要な支援（休養、カウンセリング、配置転換など）を行います。

従業員が安心して相談できる環境を整え、カスタマーハラスメントを相談・報告したことや事実確認など当社による対応に協力したこと等を理由に不利益な取扱いをすることは一切ありません。

3. 関係者の皆さまへのお願い

当社は、お取引先様、学校、幼稚園、保育園、施設、消費者などの関係者の皆さまに対して、引き続き相互の信頼関係と尊重のもとで誠実な対応を心がけてまいります。

一方で、もし万一、以下の例のようなカスタマーハラスメント行為が確認された場合には、速やかに被害者への配慮をし、事案に応じた迅速かつ適切な対応を行い、状況に応じて従前の対応を控えさせていただく場合がございます。なお、特に悪質と判断される場合には、関係官署と連携して毅然とした対処を行います。

●カスタマーハラスメントに該当する事例

- ・暴行・傷害など身体的な攻撃、暴言・威迫・脅迫・侮辱などの攻撃的な言動
- ・社会的に許容されない中傷・侮辱・差別的などの言動
- ・過度な謝罪・補償・回答・対応などを繰り返し要求する行為
- ・長時間もしくは執拗な回数に及ぶ面会・電話・Eメール
- ・当社従業員や家族に関する個人的な接触、プライバシー・個人情報の詮索や開示（SNS等への写真・映像等の投稿・拡散等含む）
- ・上記のほか社会通念上許容される範囲を超える不当な言動や要求

4. 社内教育と再発防止

当社は、全従業員を対象にカスタマーハラスメントに関する教育・研修を実施し、職場全体で被害の未然防止と早期対応に努めます。

また、発生事案については適切に記録・分析を行い、再発防止策の継続的な改善を図ります。

5. 経営姿勢

当社は、「従業員を守ることが、関係者の皆さまからの信頼を守ること」につながると考えます。経営層をはじめ全社一丸となって、健全で安全な職場環境の実現に取り組みます。

2026年6月1日
株式会社まるしん商事
代表取締役 朝倉 隆介