

2026 年 10 月 1 日

お客様各位

三谷商事株式会社

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

三谷商事は、「お客様とともに歩む」を経営の基本とし、お客様のご要望にお応えし、サービスの向上に努めることを通して、お客様とともに社員一人一人が成長し、信頼関係を築き上げることを目指しています。

「働きがいのある職場達成」を推進するため、厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（以下企業マニュアル）を元に、カスタマーハラスメントに対する方針を策定いたしました。

2. カスタマーハラスメントの定義

企業マニュアルに記載されている「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の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、労働者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。

3. カスタマーハラスメントの対象となる行為

企業マニュアルに準じます。なお、対象は例示であり、以下のような行為のみ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

- ・ 企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が、企業の商品・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

（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（繰り返し）言動、執拗な（しつこい）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

（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）

- ・商品の交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

4. お客様へのお願い

当社は、お客様との良好な関係構築を前提としております。そのうえで、カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合には、従業員保護の観点から、対応をお断りすることがございます。また必要に応じて外部機関と連携して対応させていただきます。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

以上