東邦セールス株式会社

カスタマーハラスメントに対する基本姿勢

東邦セールス株式会社では基本方針に基づき、お客様、仕入先様、協力企業の皆様、社員のみなさんへの感謝の気持ちと謙虚な姿勢で何事にも接する社風を醸成することで、社是「心」を実践してまいります。
このたび社是の実践に際して、お客様、仕入先様、協力企業の皆様との良好な関係性の構築と、社員のみなさんが心身ともに安心できる職場環境の確保のため、「カスタマーハラスメントに対する基本姿勢」を策定いたしました。

1．カスタマーハラスメントの定義

「お客様からのクレーム・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、社員の就業環境が害されるもの」

2．カスタマーハラスメントに該当する行為の例

◎時間拘束型　（長時間の電話・居座り、時間外の対応要求など）
◎リピート型　（執拗なクレーム、理不尽な繰り返し電話など）
◎暴言型　（大きな怒鳴り声、恫喝、侮辱的・人格否定発言など）
◎暴力型　（殴る・蹴る・たたく・胸ぐらを掴む、物を投げるなど）
◎威嚇・脅迫型　（反社会的勢力をほのめかす、異常接近、マスコミ暴露など）
◎権威型　（優位な立場を利用した暴言、特別扱いの要求など）
◎店舗外拘束型　（社外で待ち伏せる、つきまとい、社外への呼び出しなど）
◎個別社員攻撃型　（社員の陰口を広げるなど）
◎セクハラ型　（待ち伏せする、つきまとい、性的な言動、身体接触など）
◎不当･不可能要求型（土下座、返金、損害賠償金等、過剰・不当な要求など）

3．カスタマーハラスメントへの対応

①お客様からのクレーム(改善要求・苦情・不満)については、良好な関係性の構築のために、真摯・誠実な対応を原則とする社員教育と品質向上を目指します。
②しかし対応の途上で、お客様より不当な要求や不適切な言動等、カスタマーハラスメントに該当すると思われる行為があった場合は、社内マニュアルに従った対応を行い、場合によってはお客様へのサービス等を中断、またはお断りすることがあります。
③悪質とされる行為と判断した場合は、警察や弁護士等のしかるべき機関と連携し、厳正な対処をとらせていただきます。
④弊社社員が、仕入先様、協力企業の皆様へカスタマーハラスメントとなるような対応を行わないよう、指導・教育を実施します。

4．社員のみなさんに向けた取り組み

・ハラスメントの相談窓口を管理部総務人事課に設置しております。
・カスタマーハラスメント対応マニュアルを策定し、研修等により教育を実施します。
・カスタマーハラスメント発生時には、正確な事実確認と配慮に基づく適正な対応を行います。
・相談にあたりプライバシーを保護するとともに、不利益な取り扱いをすることはありません。
・再発防止のための取り組みを継続的に行います。
・基本方針に基づき、社是「心」を実践しましょう。

2026 年 11 月 18 日　　東邦セールス株式会社　　代表取締役社長 大谷　秀樹