# カスタマーハラスメントに対する基本方針

## はじめに

信和グループ（以下、「当グループ」といいます。）は、「人のよろこびを自分のよろこびとする」、「人々の豊かな暮らし、社会の進歩発展に貢献する」、「永久に進化し続ける」という企業理念のもと、お客様をはじめとする全てのステークホルダーの皆様との信頼関係を大切にしながら事業活動を行っております。

当グループの事業活動において、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望等は、当グループが提供する商品、サービスの改善・品質向上に、たいへん貴重なものであると考えております。しかしながら、昨今、一部のお客様からは、社会通念上相当と認められる範囲を超える要求や、当グループの役員、社員、派遣社員、協力会社の社員等（以下、「従業員等」といいます。）の人格を否定し、尊厳を傷つけるような言動が見受けられるのも、残念ながら事実です。

こうした言動は、従業員等の職場環境を悪化させ、心身の健康を害するだけでなく、ひいては、お客様への商品、サービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない、極めて重大な問題であると考えます。

当グループは、従業員等が安心して業務に取り組める安全かつ快適な就業環境を整え、お客様に対し、持続可能な形で、質の高い商品、サービスを提供することを目的として、この「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定しました。

## １．当グループにおけるカスタマーハラスメントの定義

当グループでは、カスタマーハラスメントを**「お客様等から従業員等に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員等の就業環境を害するもの」**と定義します。

※お客様等

当グループに関わる全ての個人や団体（取引関係の有無を問わず、当グループの事業活動、施設、管理する敷地、物件、工事現場等に関わる者を含む）を指します。

【カスタマーハラスメントの例】※一例であり、これらに限定されません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 従業員等の人格の否定・差別的な発言

- 土下座の要求
- 長時間（目安 30 分以上）の拘束、不退去、居座り
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 許可の無い当グループ関連施設への立ち入り
- 当グループや従業員等の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 従業員等へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為　など

  ※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（genderidentity）の頭文字をとった略称

## ２．カスタマーハラスメントへの対応方針（社内）

- カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員等のケアを最優先します。
- 従業員等に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法を啓蒙・周知します。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等との連携など体制を整備します。

## ３．カスタマーハラスメントへの対応方針（社外）

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、お客様等の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、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

当グループは、今後とも、お客様をはじめとする全てのステークホルダーの皆様と、よりよい関係を築いていけるよう努めてまいります。

2026 年 9 月 3 日