

カンボウグループ カスタマーハラスメント対応方針

1. 基本方針

カンボウグループ（以下、「当社」といいます。）は、お客様、お取引先様その他当社の事業に関係する皆様からいただくご意見、ご要望、ご指摘等を、商品・サービスの品質向上や業務改善につながる貴重な声として真摯に受け止め、誠実な対応に努めております。

一方で、ごく一部ではありますが、社会通念上相当な範囲を超える言動により、従業員の人格や尊厳が侵害され、就業環境が害される事案が発生することがあります。

当社は、従業員の安全と健康を守ることとも企業としての重要な責務であると考えています。そのため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、従業員を保護する観点から、組織として毅然と対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、顧客、お取引先様その他事業に関係する方からの言動のうち、その内容又は態様が社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと考えます。

なお、正当なご意見、ご要望、ご指摘及び契約上の権利行使等については、これに該当するものではありません。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

（１）精神的な攻撃

- 暴言、侮辱、誹謗中傷
- 人格を否定する発言
- 威圧的又は脅迫的な言動

（２）身体的な攻撃

- 暴行、傷害
- 身体への接触
- 物を投げる等の行為

（３）拘束的な言動

- 長時間にわたる電話や面談
- 執拗な問い合わせや苦情申立て
- 不退去又は居座り

（４）過剰又は不当な要求

- 土下座その他過度な謝罪要求
- 不当な損害賠償請求
- 契約内容又は取引慣行を著しく超える要求
- 金銭、物品その他特別な補償の要求

(5) SNS・インターネット上での迷惑行為

従業員個人への誹謗中傷
事実と異なる情報の発信
SNS等への投稿を示唆した威圧行為

(6) 取引上の地位を利用した不当な圧力

取引停止等を示唆した威圧的要求
担当者個人への過度な叱責又は人格否定

4. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントが認められる場合又はそのおそれがある場合には、従業員を保護するため、組織として対応します。

また、事案の内容に応じて、

対応窓口の変更
対応の中止
面談又は来訪の制限
取引継続の見直し
弁護士への相談
警察その他関係機関への相談又は通報

等の措置を講じる場合があります。

5. 従業員への対応

当社は、カスタマーハラスメントから従業員を守るため、

相談窓口の整備
対応体制の構築
教育及び研修の実施
被害を受けた従業員への支援

等の取り組みを行います。

また、従業員が一人で問題を抱え込むことがないよう、組織として支援を行います。

6. お客様・お取引先様へのお願い

当社は、今後ともお客様及びお取引先様との良好な関係を築きながら、より良い商品・サービスの提供に努めてまいります。

皆様におかれましても、本方針にご理解をいただき、相互に尊重し合える関係の構築にご協力くださいますようお願い申し上げます。

2026年9月29日

カンボウプラス株式会社

取締役社長 空閑 徹