

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社杉村倉庫は、働く社員一人ひとりが持つ能力を最大限発揮し、心身ともに健やかに、いきいきと活躍することができる、安全で働きやすい職場環境を確保することが、お客さまへ安全で質の高いサービスを提供する基盤であるものと考え「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

カスタマーハラスメントの定義

お客さまからの要求・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又は妥当性に照らして、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り、当該手段・態様により、当社で働く社員の就業環境が害されるおそれがあるもの

該当する行為

以下の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

- (1)身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- (2)継続的な言動、執拗な言動
- (3)土下座の要求
- (4)拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- (5)差別的な言動、性的な言動
- (6)当社で働く社員個人への攻撃や要求
- (7)当社で働く社員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- (8)不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- (9)正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

- ・問題解決につきましては、合理的で理性的な話し合いを行い、よりよい関係の構築に努めます。
- ・当社がカスタマーハラスメントであると判断した場合は、従業員を守るため従業員の安全確保を講じ、組織として毅然とした対応を行います。
- ・更に悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ厳正に対処します。

当社における取り組み

- (1)本方針による企業姿勢の明確化、当社で働く社員への周知・啓発
- (2)当社で働く社員への教育・研修の実施
- (3)当社で働く社員のための相談・報告体制の整備

※相談者のプライバシー保護に努め、相談者に対する不利益な取扱いはい行いません。

2026 年 10 月
株式会社杉村倉庫

カスタマーハラスメントに関する相談窓口

○株式会社杉村倉庫 経営企画部

TEL：06-6585-7791（受付 9:00～16:30）

e-mail：tsuho@suqimura-wh.co.jp

○中之島中央法律事務所（電話受付のみ）

弁護士 益田哲生、石田慎也

TEL：06-6441-3601（受付 9:00～16:30）