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@sugimura-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）