

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、お客様、お取引先様その他関係する皆さまからのご意見、ご要望に真摯に耳を傾け、誠実に対応することを大切にしています。

一方で、従業員に対する暴言、威圧的な言動、過度な要求、長時間の拘束、人格を否定する発言など、社会通念上相当な範囲を超える行為は、従業員の安全や就業環境を損なう重大な問題であると考えています。

当社は、従業員一人ひとりが安心して働ける環境を守るため、こうした著しい迷惑行為に対しては、組織として毅然と対応いたします。

【当社がカスタマーハラスメントと考える主な行為】

- ・ 暴言、侮辱、威圧的な言動、脅迫
- ・ 長時間の拘束、繰り返しの電話・メール等による執拗な要求
- ・ 土下座の要求
- ・ 不合理または過剰な要求
- ・ 従業員個人への誹謗中傷、人格を傷つける発言
- ・ SNS、インターネット上での誹謗中傷や名誉を傷つける行為
- ・ その他、社会通念上相当な範囲を超える著しい迷惑行為

なお、商品・サービスに関するご意見、ご指摘、ご要望等については、今後の改善につながる大切なお声として、引き続き真摯に対応してまいります。

しかしながら、カスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合には、対応の中止、窓口の一本化、来訪のお断り、お取引の見直し、警察・弁護士等への相談その他必要な措置を講じる場合があります。

当社は、これからも関係する皆さまとの良好な関係づくりに努めるとともに、従業員が安心して働く環境の整備に取り組んでまいります。

制定日：2026 年 9 月 11 日

株式会社傳來工房

代表取締役社長 木村 努