

カスタマーハラスメント対応基本方針

当社はひとり一人が企業理念である『「人ある限り住まいに対するニーズは永遠である」と捉え、多様化する住まいのニーズを充足するため、取引先と住まいのユーザーに満足していただく資材・サービスの提供を第一義として、常に存在価値のある住宅資材提供会社を目指す。』を基本に企業行動準則に基づいた事業活動を行っております。お取引先様と従業員がお互いに人権を尊重し、事業活動を通じお取引先様からの信頼や期待に応えていくために、本対応基本方針を策定しました。

1. カスタマーハラスメントとは

お取引先様など当社の行う事業に関係を有する方からの言動のうち、当該申し出・言動が社会通念に照らして過度に不相当なものであって、それら態様により従業員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。

2. カスタマーハラスメントの対象となる行為

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じて、以下のような行為をカスタマーハラスメントの対象となる行為とします。

（１）要求内容が社会通念上許容される範囲を超え妥当性を欠く場合

当社が提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない、または関係のない要求内容であり妥当性を欠くものである場合

（２）手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるものであり、要求内容の妥当性にかかわらず以下のような言動が行われる場合（SNS やインターネット上での誹謗中傷行為を含む）

- ・ 暴行、傷害など身体的な攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・ 威圧的または継続して繰り返される執拗な言動
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動

(3) 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・合理的理由のない謝罪の要求

3. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントの対象となる行為があると判断した場合、従業員の人権を尊重するため、組織として、毅然とした態度で対応します。悪質と判断した場合、対応を打ち切り、以降の商品・サービスの提供をお断りする場合があります。また、必要に応じて外部機関（警察や弁護士等）と連携の上、厳正に対応します。

2026 年 5 月

北恵株式会社