

## 三共生興グループ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

### 1. はじめに

当社グループの究極のテーマは、株主、顧客、社員それぞれの満足度の極大化をはかるとともに、社会との共生をはかり、グループを取り巻く社会のあらゆる課題に取り組むべく長期的視点でSDGs経営を推進し、持続可能な世界の実現を目指すことです。

当社グループは、すべてのステークホルダーに対して誠実かつ質の高い商品およびサービスの提供を通じて、信頼と満足を得ることを目指すと同時に、すべての従業員の尊厳、安全、心身の健康を尊重し、安心して働くことができる職場環境を整えることが大切であると考えております。今後もお客様からの期待にお応えし、より良い商品・サービスを提供するために、本基本方針を策定いたします。

### 2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントは、お客様等（お取引先等含む）からのクレーム・言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上、不相当なものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるものを指します。

#### 【対象となる行為】

例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、暴言、威嚇、脅迫、誹謗中傷、名誉棄損、侮辱など）
- ・威圧的な言動（土下座の要求等を含む。）や特別扱いの要求
- ・執拗な言動・要求、不当・過剰な要求
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁等）
- ・性的な言動
- ・従業員個人への人格の否定・差別的な発言、嫌がらせ（SNSやインターネットなどへの投稿等）

### 3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

- お客様からいただいたご意見・ご要望に対しまして、合理的な解決に向けた話し合いを行います。
- カスタマーハラスメントに該当する行為があったと当社グループが判断した場合、商品やサービスの提供を停止させていただく場合があります
- さらに悪質と判断した場合は、警察、外部の専門家（弁護士など）に連絡の上適切に対処いたします。

### 4. 当社グループにおける取り組み

- 本方針による企業姿勢の明確化、従業員への周知・啓発をしています。
- カスタマーハラスメントへの報告・相談体制を整備し、発生時の対応体制を構築しています。

2026年4月1日策定