

2026 年 9 月 28 日
三信通商株式会社

カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

1. カスタマーハラスメントへの対応について

当社は、お客様・取引先等（以下「お客様等」といいます）に誠実・真摯に対応し、最高の品質を最高の技術とサービスで提供することを以って、お客様等からの信頼および期待にお応えすることを心掛けております。一方で、万一、お客様等からの要求や言動が、社会通念に照らして許容される範囲を超えるものであり、当社の社員（雇用形態を問わず、派遣社員、パート・アルバイト等を含みます。以下「社員等」といいます）の尊厳を傷つけ、就業環境が害されるような場合（以下「カスタマーハラスメント」といいます）には、当社は社員等の人権および就業環境を守り、また、お客様等との健全で良好な関係を維持するため、組織として毅然とした態度で対応します。なお、この基本方針は、お客様等からの正当なクレームを否定するものではありません。

2. カスタマーハラスメントへの具体的な対処

カスタマーハラスメントが確認された場合は次のとおり対処いたします。

- ・当社は、お客様等からのお申し出に対しては誠実・真摯に対応し、合理的な解決に努めます。
 - ・個人対応は決して行わず、必ず上司へ報告し、複数名または組織で対応します。
 - ・お客様等の要求内容・言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、それ以上の対応をお断りすることがあります。
 - ・暴行、脅迫、業務妨害等の犯罪行為に該当し得る言動が認められる場合は、速やかに警察へ通報します。
 - ・必要に応じて弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。
 - ・対応にあたっては、必要に応じて通話・対面でのやり取りを録音・録画します。
- なお、個人情報保護法等に従い、お客様等の個人情報を適切に取り扱います。

3. 特に悪質なカスタマーハラスメントへの対処

過度な要求を繰り返す等、特に悪質と認められるカスタマーハラスメントについては、あらかじめ次のような対処方針を定め、これを実行いたします。

- ・行為者に対する警告文の発出
- ・法令上許容される範囲での商品販売・サービス提供の停止
- ・事務所、その他施設等への立入禁止措置

- ・ 民事保全法に基づく仮処分の申立て等の法的措置

4. 社内の取り組み

当社は、本基本方針を以って、カスタマーハラスメントへの姿勢を明確にし、次の取り組みを進めます。

- ・ 本基本方針の社員等への周知・啓発
- ・ カスタマーハラスメントへの対応手順の策定と社員等への周知
- ・ 社員等による相談・報告体制の整備
- ・ ハラスメントおよびその対策等に関する必要な教育の実施
- ・ 他の事業主様からカスタマーハラスメントへの事実確認等の協力要請を受けた場合の誠実・真摯な対応

以上