# カスタマーハラスメントに対する基本方針

## １．はじめに

株式会社コクサイ商事は、「資源のリサイクル事業を通じて、ユニークな価値を創造し、皆様の幸福を実現するという」企業理念の下、取引先の皆様からの信頼を一層獲得できるよう、組織一丸となって迅速かつ的確な対応を図り、企業活動を通じた社会貢献ができるよう取り組んでいます。また、皆様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社の対応および製品の改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部の取引先様等からの要求や言動の中には、当社従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、取引先様との関係をより良いものとすることにつながると考え、株式会社コクサイ商事における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

## ２．当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「取引先様その他当社の事業に関係する方からの言動であって、業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、従業員の就業環境が害されるもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで、例示であり、これらに限られるものではありません。

・暴力行為
・暴言・侮辱・誹謗中傷
・威嚇・脅迫
・従業員の人格否定・差別的な発言
・土下座の要求
・長時間の拘束
・合理性を欠く不当・過剰な要求
・会社や従業員の信用を毀損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
・従業員へのセクシャルハラスメント、つきまとい行為など

３．カスタマーハラスメントへの対応（社内）

・カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。

・従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。

・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等との連携など体制を整備します。

４．カスタマーハラスメントへの対応（社外）

・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。

・さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

・正当なご意見・ご要望には誠実に対応するとともに、障害のある方に対しては、引き続き合理的配慮を行ってまいります。

制定日：2026 年 10 月 1 日

株式会社コクサイ商事

代表取締役社長　吹田武史