

日の出ホールディングスグループ

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

日の出ホールディングスグループは、「品質本位・お客様本位」の理念のもと、お客様からお寄せいただくご意見やご要望に真摯に向き合い、誠実な対応に努めています。

一方で、従業員の人格や尊厳を傷つける言動、暴力、脅迫、不当な要求など、従業員の就業環境を害する行為については、従業員の安全と尊厳を守るため、組織として毅然と対応いたします。

お客様への誠実な対応と、従業員が安心して働くことのできる職場環境の確保を両立させ、今後もより良い商品・サービスの提供に努めてまいります。

また、当社グループの従業員が、他者に対しカスタマーハラスメントを行うことがないよう、社内教育を徹底いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

当グループでは、お客様・お取引様等による著しい迷惑行為であり、従業員の就業環境を害する行為を「カスタマーハラスメント」と定義します。

なお、お客様からの正当なご意見やご要望のすべてをカスタマーハラスメントと判断するものではありません。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

以下のような行為をカスタマーハラスメントの対象としています。

- 暴言、威圧的な言動、脅迫、暴力
- 人格を否定する発言
- 土下座などの過度な謝罪の要求
- 権限を超える補償や合理性のない特別対応の要求

- 長時間の拘束、居座り
- 同じ要求や連絡を繰り返す行為
- 差別的な発言
- 各種ハラスメント
- SNS 等を利用した誹謗中傷や個人攻撃
- その他、従業員の安全や就業環境を害する行為

また、企業間の取引における不当な言動についても対象としています。

※上記は例示であり、これらに限るものではありません。

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に該当すると判断した場合には、従業員個人に対応を委ねることなく、会社として組織的に対応します。

状況に応じて対応を中止するとともに、必要な場合には、指定弁護士や警察等の関係機関と連携して適切に対応します。

4. 従業員を守るための取り組み

当グループでは、カスタマーハラスメントから従業員を守るため、相談窓口を設けるとともに、事例の検証、マニュアルの見直し、研修などを通じて、継続的な再発防止と対応力の向上に取り組みます。

また、相談・報告した従業員のプライバシーを守り、相談・報告したことを理由として不利益な取扱いを行いません。

5. お客様・お取引先の皆様へのお願い

日の出ホールディングスグループは、これからもお客様・お取引先の皆様からいただくご意見やご要望を大切に、誠実な対応に努めてまいります。

同時に、従業員一人ひとりの安全と尊厳を守り、安心して働くことのできる環境を整えることが、より良い商品・サービスの提供につながるものと考えています。

お客様・お取引先の皆様と、互いに尊重し合えるより良い関係を築いていくため、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

日の出ホールディングス株式会社

制定日 令和8年10月1日