

カスタマーハラスメントに対する基本方針

● はじめに

双日グループは、「誠実な心で世界を結び、新たな価値と豊かな未来を創造します。」という経営理念の下、お客様、お取引先様その他当社グループの事業に関係を有する皆様からのご意見・ご指摘に真摯に向き合い、誠実に対応し、業務品質およびサービス品質の向上に努めます。

一方で、常識の範囲を超えた不当な要求や、当社グループ役職員の尊厳を傷つける言動に対しては、組織として毅然と対応し、役職員が心身ともに健康で安心して働ける環境を守ります。

● カスタマーハラスメントの定義

当社グループは、カスタマーハラスメントを、「お客様、お取引先様その他当社グループの事業に関係を有する方々からの言動のうち、当社グループの役職員が従事する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、当社グループ役職員の就業環境を害するもの」と定義します。

● 対象となる行為

以下は例示であり、これらに限定されません。

- 威圧的な言動、土下座の要求
- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 正当な理由のない、または過剰な商品交換・金銭補償・謝罪の要求
- 継続的または執拗な言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 性的・差別的な言動、プライバシーの侵害
- 役職員個人への攻撃や嫌がらせ
- SNS やインターネット上での会社や役職員への誹謗中傷
- その他、社会通念上許容される範囲を超え、役職員の就業環境を害する言動

● カスタマーハラスメントに対する基本姿勢

当社グループは、カスタマーハラスメントと判断される言動が認められる場合、組織として毅然と対応します。悪質な行為または犯罪行為と判断される場合は、警察や弁護士等と連携し、法的措置も含め厳正に対応します。

また、カスタマーハラスメント発生時に当社グループとして適切な判断および対応ができる体制を構築するとともに、当社グループ役職員がいつでも相談できる窓口を整備します。

相談者および関係者のプライバシーに十分配慮し、相談・報告を行ったことを理由として不利益な取扱いを行いません。

以上

(制定記録)

制定 2026 年 7 月 1 日