

カスタマーハラスメントに対する基本方針

コスモ紙商事株式会社は、お客様やお取引先の皆様との信頼関係を大切にし、誠実で質の高いサービスの提供に努めております。

一方で、当社社員の人格や尊厳を傷つけるカスタマーハラスメントに対しては、社員の安全と働きやすい職場環境を守るため、組織として毅然と対応いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様やお取引先等からの要求・言動のうち、社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するものを、カスタマーハラスメントと考えます。

2. 対象となる行為の例

- ・ 暴言、威圧的な言動、脅迫、人格を否定する発言
- ・ 長時間にわたる拘束、執拗な問い合わせや不当な要求の繰り返し
- ・ 合理的な理由のない過度な謝罪や金銭補償の要求
- ・ 社会通念上不相当な対応や、従業員の尊厳を傷つける行為
- ・ その他、社会通念上許容される範囲を超える言動

なお、商品・サービスに関する正当なご意見やご要望を、一律にカスタマーハラスメントとみなすものではありません。

3. 当社の対応方針

当社は、社員に対するカスタマーハラスメントが発生した場合、事実関係を確認したうえで、組織として適切に対応いたします。

悪質な行為や、改善が見られない場合には、お客様・お取引先への対応の中止やお取引の見直し等を検討いたします。また、必要に応じて、警察や弁護士等の外部専門機関と連携し、適切に対処いたします。

4. 従業員への対応

当社は、カスタマーハラスメントを受けた社員の心身のケアに努めるとともに、相談・報告体制を整備し、従業員が安心して働ける職場環境の確保に取り組めます。

また、万一、逆に当社社員がお取引先様に同様のハラスメント行為を行った場合には、事案に応じ厳重な処分を行います。

今後も、お客様・お取引先の皆様との良好な関係を大切にしながら、従業員の尊厳を守り、健全な事業活動を推進してまいります。

制定日:2026 年 10 月 29 日

コスモ紙商事株式会社

代表取締役社長 廣道 憲次