

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

当社は、お取引先様からのご意見や・ご指摘には真摯に向き合い誠実に対応します。一方で、常識の範囲を超えた不当な要求や従業員の尊厳を傷つける言動に対しては、組織として対応し、従業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

カスタマーハラスメントとはお取引様からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らしてその手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害するものをいいます。以下は例示であり、これらに限定されません。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・正当な理由のない金銭補償や特別な対応の要求
- ・土下座等の過度な謝罪要求
- ・長時間にわたる拘束や居座り
- ・従業員個人の人格を否定する発言や差別的な言動、嫌がらせ
- ・無断撮影・録画／SNS 等による攻撃

カスタマーハラスメントへの当社の対応姿勢

- ・当社は、従業員の就業環境を守るため、カスタマーハラスメントが発生した場合、従業員を一人に対応させることなく組織で毅然とした対応を行います。他方で、当社自らが取引先様などに対してカスタマーハラスメントを行わないよう従業員への周知・啓発を行ないます。
- ・カスタマーハラスメントが継続する場合や、悪質と判断される行為を認めた場合には、お取引の停止、警察・弁護士等と連携し、厳正に対応させていただく場合がございますのでご理解、ご協力のほど宜しくお願い申し上げます。

双日ファッション株式会社
代表取締役社長 西峰 幸造

制定：2026 年 9 月 1 日