

カスタマーハラスメント及び求職者等に対するハラスメントへの対応方針

株式会社太田旗店は、お客様、お取引先様、地域の皆様との信頼関係を大切にし、ご意見・ご要望には誠実かつ真摯に対応いたします。一方で、従業員の人格や尊厳を傷つける行為、または安全で安心な就業環境を害する行為に対しては、従業員を守る観点から組織として毅然と対応いたします。また、採用活動において求職者の皆様が安心して応募・参加できる環境を整備するため、求職者等に対するハラスメントの防止にも取り組んでまいります。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様、お取引先様その他当社の事業に関係する方による言動のうち、その要求内容または要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、当社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. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は代表例であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴行、傷害、威嚇、脅迫などの暴力的行為
- ・ 暴言、人格否定、差別的発言などの精神的攻撃
- ・ 従業員へのつきまとい、性的言動、不適切な接触などのハラスメント行為
- ・ 長時間の電話や居座り、執拗な問い合わせ等による拘束行為
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷や無断投稿
- ・ 土下座の強要や過度な謝罪要求
- ・ 不当な金銭要求や特別扱いの要求
- ・ 従業員の個人情報開示要求
- ・ 施設への無断立入りや無断撮影
- ・ その他社会通念上許容される範囲を超える言動

3. 求職者等に対するハラスメント防止

当社は、採用選考、会社説明会、面接、インターンシップ等の採用活動において、求職者等に対するセクシュアルハラスメントその他のハラスメント行為を一切許容しません。

役員及び従業員に対する教育・啓発を行うとともに、相談窓口を設置し、万一問題が発生した場合には迅速かつ適切に対応いたします。

また、相談や申し出を行ったことを理由として、不利益な取扱いを行うことはありません。

4. 当社の対応方針

当社は、お客様等からのご意見やご要望については誠意をもって対応いたします。

しかしながら、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、従業員の安全確保を最優先とし、必要に応じて次の対応を行います。

- 対応の中止
- 電話や面談の終了
- 来訪のお断り
- お取引の停止
- 施設への立入りのお断り
- 警察、弁護士等の関係機関への相談または通報

これらの措置は、従業員の安全と尊厳を守り、すべてのお客様に安心してご利用いただける環境を維持するために実施するものです。

5. お客様へのお願い

当社は、これからもお客様との信頼関係を大切にし、より良い商品・サービスの提供に努めてまいります。本方針についてご理解とご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

運用開始日

令和8年(2026年)10月1日

株式会社太田旗店

(お問い合わせ先)総務部 Tel097-532-2675