

カスタマーハラスメントに関する基本方針

1. はじめに

ラサ商事グループ（以下、「当社グループ」）の事業活動は、お客様をはじめとする社会との信頼関係の上に成り立っており、倫理観に基づき法令等を遵守することは、企業価値向上の基盤であると位置づけています。この観点から当社グループでは、コンプライアンスの推進に積極的に取り組んでおります。

こうした中、当社グループを支える従業員が心身ともに健康で安心して働くことができる職場環境を整備するとともに、お客様や取引先の皆様とさらに良好な関係を構築するため、「カスタマーハラスメントに関する基本方針」を策定いたしました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げつける行為）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、大声で威圧的に怒鳴る行為）
- 過大または不当な要求（提供しているサービス等の範囲を超えた過剰な要求、規定外の商品交換や金銭補償の要求、土下座の強要）
- 継続的・執拗な言動（合理的な理由なく、繰り返し執拗に同じクレームを言い続ける行為）
- 拘束的な行動（不退去、長時間にわたって従業員を拘束し電話や対応を強要する行為）
- 従業員個人への攻撃（従業員の個人情報を無断で SNS やインターネット上に公開・拡散する行為、特定の従業員を指名して不当な処罰を要求する行為）
- 性的な言動等（従業員に対する性的な発言や、不必要な身体への接触）

3. カスタマーハラスメントへの対応

- 当社グループ従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の啓発を行います。また、取引先に対してカスタマーハラスメントを行うことのないよう啓発します。
- カスタマーハラスメントに関する相談体制を整備します。
- カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- 当社グループでカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降の製品・サービス等の提供のお断りを検討する場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

2026 年 10 月 1 日制定

ラサ商事株式会社

代表取締役社長 青井 邦夫