

カスタマーハラスメントに対する基本方針

■はじめに

京写グループでは、経営理念として「社業の繁栄を通じて社会の進歩、発展に貢献する」ことを掲げ、顧客満足を第一とし、品質向上、技術開発、サービス改善に日々取り組んでおります。

今後もお客様・お取引先様の期待にお応えし、より良い商品・サービスを提供していくためには、従業員一人ひとりが心身ともに健康で、安心して能力を発揮できる職場環境を確保することが不可欠であると考えております。

この考え方にに基づき、お客様・お取引先様と当社グループ従業員が互いに人権を尊重しながら、信頼関係を構築し、共に企業価値を高めていくことを目的として、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

■カスタマーハラスメントの対象行為

当社グループは、厚生労働省が定める「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、「①お客様・お取引先様からの要求の内容が妥当性を欠く場合」または「②要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

対象行為の一例

- ① お客様・お取引先様からの要求の内容が妥当性を欠く場合
 - ・企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
 - ・要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

- ② 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動
 - ・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）
 - ・威圧的な言動
 - ・土下座の要求
 - ・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）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・SNS／インターネット上での誹謗中傷
- ・その他、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

※上記は例示であり、これらに限られるものではございません。

■ カスタマーハラスメントへの対応

- ・相談窓口の設置など、カスタマーハラスメント発生時の対応体制を整備いたします。
- ・被害を受けた従業員のケアを最優先に対応いたします。
- ・カスタマーハラスメントに関する社内教育を実施いたします。
- ・必要に応じて、警察、弁護士等の外部専門家と連携し、適切に対応いたします。

■ お客様・お取引先様へのお願い

当社グループは、お客様・お取引先様からの正当なご意見・ご要望には真摯に耳を傾け、品質向上、サービス改善および信頼関係の構築に努めてまいります。

一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為があったと当社グループが判断した場合には、従業員の人格・尊厳・安全を守るため、対応をお断りし、お取引を中止するなど、組織として毅然と対応いたします。

お客様・お取引先様におかれましては、本方針への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。

2026 年 10 月 1 日