# カスタマーハラスメントに対する基本方針

２０２６年１０月１日
株式会社大和工芸

【はじめに】

株式会社大和工芸は、「クリエイティブとものづくりの力で人の心を動かし、新たな story が生まれる瞬間をつくる」というパーパスのもと、展示会・イベント・オフィス・ショールームなどの空間づくりを通じて、お客様とともに新たな価値を創り出すことを目指しています。
私たちの仕事は、お客様やお取引先をはじめ、多くの方々との関わりと信頼関係によって成り立っています。お客様からいただくご意見やご要望に真摯に向き合い、より良い仕事やサービスにつなげていくことも、私たちが大切にしている姿勢のひとつです。
一方で、社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動は、従業員の人権や尊厳を傷つけ、安心して働くことのできる職場環境を損なうだけでなく、質の高い仕事やサービスの提供にも影響を及ぼすものと考えています。
こうした考えのもと、お客様やお取引先との信頼関係を大切にしながら、従業員一人ひとりが安心して力を発揮できる環境を守るため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

【カスタマーハラスメントの定義】

当社では、以下の３つの要素をすべて満たすものをカスタマーハラスメントと定義します。
１．顧客、取引先、その他当社の事業に関係を有する方が行うこと
２．社会通念上許容される範囲を超えた言動であること
３．その言動により、従業員の就業環境が害されること

＜該当する行為の例＞

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

・身体的・精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）
・威圧的な言動
・継続的・執拗な言動

・土下座の要求
・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の拘束等）
・差別的な言動、性的な言動
・従業員個人への攻撃・不当な要求
・SNS・インターネット等での誹謗中傷
・不合理または正当な理由のない過度な要求
・その他、社会通念上許容される範囲を超える言動

【カスタマーハラスメントへの対応姿勢】

当社は、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、従業員を守ることを優先し、組織として適切に対応します。
また、状況に応じて対応を中止またはお断りする場合があります。悪質な行為や継続的な行為については、警察、弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置を含め適切に対応します。
なお、正当なご意見、ご要望、ご指摘については、これまでと同様に真摯に受け止め、サービスや業務の改善につなげてまいります。

【カスタマーハラスメントに対する当社の取り組み】

当社は、カスタマーハラスメントの防止および適切な対応のため、以下の取り組みを行います。
・本方針による企業姿勢の明確化
・従業員への本方針の周知・啓発
・カスタマーハラスメントへの対応手順・方針の整備
・カスタマーハラスメント発生時の相談・報告体制の整備
・必要に応じた警察、弁護士等の外部専門家との連携

以上