

令和7年12月16日

カスタマーハラスメントに関する取り組みについて

マツモト産業グループは“MAC”の企業理念のもと、すべてのお取引先様と一体となり時代の要求に応じて行きたいと考えております。そのためには、当社グループの社員が安心して働ける環境を維持することが必要であり、私たちは以下の方針に基づき、カスタマーハラスメントに断固として対処してまいります。

■ カスタマーハラスメントの定義と対応方針

カスタマーハラスメントとは、お客様による過剰な要求、暴言、威圧的な態度など、当グループの社員が業務を行う上で社員の安全や尊厳が損なわれる可能性があるような社会通念上不相当な行為を指します。当グループでは、このような行為が発生した場合には、速やかに状況を把握し必要に応じてお客様に対して、適切な対応を取ります。

■ 問題解決に向けた具体的対応

カスタマーハラスメントが確認された場合、毅然とした態度でお客様に対して状況を説明し改善を求めることがあります。また当社が必要と判断した場合には、対応の中止や必要な措置（警察や弁護士等のしかるべき機関に相談）を組織的に講じます。社員を守るための方針に基づき、業務に支障が出るような行為は決して許容しません。

■ カスタマーハラスメントの例

- ・ 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
- ・ 継続的な（繰り返される）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
- ・ 特別扱いや提供していないサービスの過度な要求

- ・ 合理性のない金品や保証、謝罪の要求

※上記、カスタマーハラスメントの例は厚生労働省が定めるものを参考にしています。

ほんの一例でありこれらに限りません。

マツモト産業グループは、社員一人ひとりの安全を確保し、尊厳を守り、安心して働ける環境づくりを徹底しています。お客様との良好な関係を築くために努めながら、社員の安全を最優先に考え、今後も適切な対応を行ってまいります。

以上