

カスタマーハラスメントに対する当社の方針

いつも株式会社三永をご利用いただき、誠にありがとうございます。

お客様からいただくご意見・ご要望は、当社の商品・サービスを改善するうえで欠かせないものです。当社は、これらを真摯に受け止め、誠実に対応してまいります。

一方で、一部のお客様による、社会通念上許容される範囲を超えた言動により、従業員が心身に苦痛を受け、通常の業務に支障が生じる事例が発生しています。

従業員が安心して働ける環境を守ることは、お客様に安定したサービスをお届けするための前提でもあります。当社は、カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で対応し従業員を保護する方針を定めました。お客様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

■ カスタマーハラスメントに該当し得る行為

次のような言動により、従業員の就業環境が害される場合、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

- ・ 暴行、傷害、物を投げつけるなどの行為
- ・ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、人格を否定する言動
- ・ 大声での威圧、反社会的な言動
- ・ 同様のご質問の執拗な繰り返し、執拗な責め立て、同様のメール等の執拗な送付
- ・ 不退去、居座り、長時間にわたるお電話でのご対応の要求
- ・ 理由のないご要求、契約内容を著しく超えるご要求、対応が著しく困難または不可能なご要求、不当な損害賠償のご要求
- ・ 従業員個人への私的な接触の要求、撮影をおやめいただくようお願いした後も継続される撮影、SNS等への従業員のプライバシーに関わる情報の投稿

※上記は例示です。個別の状況により判断が異なる場合があります。

■ 正当なお申入れについて

お客様からのご意見・ご要望のすべてが、カスタマーハラスメントに当たるわけではありません。社会通念上許容される範囲で行われるお申入れは、正当なものであり、当社はこれを歓迎します。厳しいご指摘も含め、真摯に承ります。

また、障害のあるお客様からの合理的配慮に関するお申出自体は、カスタマーハラスメントには当たりません。当社は、関係法令に基づき、建設的な対話を通じて必要かつ合理的

な配慮を行います。

当社側の説明不足や対応の誤りがあった場合には、その点について真摯に確認し、改善いたします。

■ 当社の対応

事実関係および個別の状況を確認した結果、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、当社は、法令、契約、利用規約等に照らし、必要かつ相当な範囲で次の対応を行うことがあります。

- ・従業員に代わって、管理者が対応いたします
- ・記録のため、通話の録音または映像の記録を行う場合があります
事務所・倉庫に防犯カメラを設置しております
- ・ご対応を中止し、ご退店をお願い、またはお電話を終了させていただく場合があります
- ・特に悪質と判断した場合、警告、法令の範囲内でのサービス提供のお断り、警察・弁護士への相談その他の必要な措置を講じる場合があります

■ お問い合わせ・ご相談の窓口

商品・サービスに関するお問い合わせ、ご要望は、通常の窓口にて承ります。

お客様に安心してご利用いただける環境と、従業員が安心して働ける環境の両立に努めてまいります。ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

2026 年 8 月 1 日

株式会社三永 代表取締役 入倉道夫