2026 年 10 月 1 日

カスタマーハラスメントに対する基本方針

１．基本姿勢

共和水産株式会社は「海の恵みで暮らしに笑顔を」というミッションのもと、安全・安心で、お客様にとって価値ある品質の商品をお届けしています。また、お客様やお取引先等から寄せられるご意見・ご要望、ご質問やご不満などの声を大切に受け止め、商品・サービスおよび業務の改善につなげています。

しかし、一部のお客様やお取引先等による社会通念上相当な範囲を超える要求や言動は、従業員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害するだけでなく、当社グループの業務や他のお客様・お取引先等への商品・サービスの提供に影響を及ぼすおそれがあります。

同時に、当社の従業員がお客様、お取引先、ビジネスパートナー等に対してハラスメントに該当する言動を行うことも、決してあってはなりません。

こうした考えのもと、従業員とお客様等の人権が相互に尊重され、価値ある商品・サービスを継続して提供できる環境を確保するため、共和水産株式会社カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

２．カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様・お取引先等からの言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または要求内容に妥当性があっても、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

３．カスタマーハラスメントの対象となる行為の例

・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等）
・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、監禁等）
・差別的な言動
・性的な言動
・従業員個人への攻撃、要求
・要求内容の妥当性に照らして不相当な商品交換、金銭補償、謝罪等の要求

・商品・サービスまたは取引内容と関係のない要求
・契約内容や通常提供するサービスの範囲を著しく超える要求
・従業員や事業所内の無断撮影など、従業員のプライバシーを侵害する行為
・従業員の氏名、画像、音声その他の個人情報を本人の同意なく公開する行為
※これらの行為はSNS上、オンライン上で行われるものを含みます。
※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。

4．カスタマーハラスメントへの対応

・当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、組織として毅然と対応し、従業員を保護します。
・行為の内容や程度に応じて、お客様等への対応を中止し、商品・サービスの提供またはお取引をお断りすることがあります。
・悪質と判断した場合には、警察や弁護士等の外部専門機関へ相談の上、法的措置を含め厳正に対処します。

5．社内での取組

・当基本方針にて当社の基本姿勢を明確化し、従業員に周知・啓発するとともに、必要な教育に継続的に取り組みます。
・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順を策定したガイドラインを作成します。
・カスタマーハラスメントに関する相談体制を整備し、相談者のプライバシーを保護するとともに、相談または報告をしたことを理由として不利益な取り扱いを行いません。
・発生した事案について事実関係を適切に確認し、被害を受けた従業員への配慮および再発防止に取り組みます。