

カスタマーハラスメント対応方針

大和興産株式会社は、旭有機材グループの一員として、お客様やお取引先の皆様との信頼関係を大切に、誠実な対応とより良い商品・サービスの提供に努めています。

また、旭有機材グループ人権方針に基づき、すべての人の人権と尊厳を尊重し、従業員が安心して働くことのできる職場環境づくりに取り組んでいます。

お客様やお取引先の皆様からいただくご意見、ご要望、ご指摘については、真摯に受け止め、サービスの改善や今後の事業活動に活かしてまいります。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動、暴言、脅迫、人格を否定する発言などの行為は、従業員の人格や尊厳を傷つけ、心身の健康や安全、健全な就業環境を損なうだけでなく、お客様への適切な対応や商品・サービスの提供にも影響を及ぼすものと考えています。

当社は、従業員一人ひとりの人権と尊厳を守るため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、組織として毅然かつ適切に対応いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様やお取引先等からの要求・言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、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して捉えます。

2. 対象となる主な行為

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。

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、強要、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的、執拗な言動
- 不退去、居座りなどの拘束的な行動
- 差別的な言動、性的な言動
- 従業員個人への攻撃や嫌がらせ
- 当社の責任や社会通念上相当な範囲を超える商品交換、金銭補償、謝罪等の要求

3. 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には、対応をお断りさせていただくことがあります。

また、身体的な攻撃、悪質な精神的攻撃、威圧的な言動、不当な要求等については、旭有機材グループの関係部門とも連携し、必要に応じて警察や弁護士への相談を含め、適切かつ厳正に対応いたします。

4. 当社従業員への教育・啓発

当社の役員および従業員についても、お客様やお取引先など、他の事業者の従業員の皆様に対してハラスメントに該当する言動を行うことがないよう、継続的な教育・啓発に努め、相互に尊重し合える関係づくりを進めてまいります。

今後とも、皆様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。

大和興産株式会社

制定日：2026 年 10 月 1 日