# カスタマーハラスメント対策宣言

令和　8 年　10 月　1 日

株式会社西日本ペーパーリサイクル、（以下「当社」といいます。）は、お客様・お取引先様・地域の皆様からいただくご意見、ご要望を真摯に受け止め、誠実で公正な対応に努めます。一方で、社会通念上相当な範囲を超える言動により、役員・従業員等の人格、尊厳、安全、就業環境が害されることを防ぐため、以下のとおりカスタマーハラスメント対策に関する基本方針を宣言します。

## 1．基本姿勢

当社は、正当なご意見・ご要望には迅速かつ丁寧に対応し、サービス品質・業務品質の向上に活かします。

ただし、カスタマーハラスメントに該当する、または該当するおそれのある言動に対しては、従業員等を守ることを最優先とし、組織として毅然と対応します。

## 2．カスタマーハラスメントの定義

当社では、顧客、取引先、施設利用者、その他当社の事業に関係を有する方からの言動であって、次の要素を満たすものをカスタマーハラスメントと捉えます。

1. 要求内容に妥当性を欠くもの、または妥当性があっても要求実現の手段・態様が社会通念上相当な範囲を超えるもの
2. 当該言動により、従業員等の就業環境が害されるもの、または害されるおそれがあるもの
3. 電話、電子メール、SNS、インターネット上の投稿、対面その他の方法を問わず行われるもの

## 3．対象となる言動の例

以下は一例であり、これらに限るものではありません。個別の事情を踏まえ、社会通念に照らして総合的に判断します。

| 類型 | 具体例 |
|---|---|
| **身体的・精神的な攻撃** | 暴行、傷害、脅迫、威嚇、暴言、侮辱、名誉毀損、人格否定、土下座の強要等 |
| **過度または不合理な要求** | 契約・取引内容を著しく超える要求、根拠のない金銭・補償要求、対応不可能な要求等 |
| **拘束的・執拗な言動** | 長時間の電話・面談、繰り返しの連絡、不退去、居座り、業務を妨げる行為等 |
| **差別的・性的な言動** | 差別的発言、性的発言、従業員等へのつきまとい、私的情報の要求等 |
| **信用・業務を害する行為** | SNS 等での誹謗中傷、虚偽情報の拡散、無断撮影・録音・録画、従業員等の個人情報の公開等 |

## 4. 当社の対応方針

1. 従業員等を一人で抱え込ませず、管理監督者・関係部署等が連携して組織的に対応します。
2. カスタマーハラスメントに該当する、またはそのおそれがある場合は、対応の中止、担当者の交替、以後の連絡方法の指定、入場・取引・サービス提供の制限等、必要な措置を講じることがあります。
3. 悪質な言動、犯罪に該当し得る言動、従業員等の安全を脅かす言動については、警察、弁護士その他外部専門機関と連携し、法的措置を含めて厳正に対応します。
4. 相談窓口を整備し、相談者・関係者のプライバシーを保護します。相談したこと、事実確認に協力したこと等を理由として不利益な取扱いは行いません。
5. カスタマーハラスメントを未然に防止するため、従業員等への教育・周知、対応手順の整備、再発防止策の検討を継続的に行います。

## 5. お客様・お取引先様へのお願い

当社は、お客様・お取引先様との良好な関係を大切にし、誠実な対話を通じて信頼関係を築いてまいります。

建設的なご意見・ご要望は、当社の改善にとって重要なものです。正当なご指摘には真摯に対応しますので、相互に敬意を持ったコミュニケーションへのご理解とご協力をお願いいたします。

## 6. 正当なご意見・苦情への対応

本宣言は、お客様・お取引先様からの正当なご意見、苦情、事故・品質・納期等に関する申出を制限するものではありません。当社は、事実確認を行い、必要に応じて説明、是正、改善、再発防止に努めます。

## 7. 見直し

当社は、法令・指針・社会情勢・事業環境の変化を踏まえ、本宣言および関連する社内規程・対応手順を必要に応じて見直します。

以上

株式会社西日本ペーパーリサイクル
**代表取締役　寺松　哲雄**