2026 年 10 月 1 日
株式会社アグリマート

カスタマーハラスメント対応方針

当社は、お客様をはじめとする関係者の皆様との信頼関係を大切にし、安全で質の高い製品・サービスの提供に努めています。一方で、従業員に対する暴言、威圧的な言動、不合理な要求等のカスタマーハラスメントについては、従業員の安全と人権を守るため、組織として毅然と対応します。

【当社の取り組み】

当社は、カスタマーハラスメント防止のため、相談体制の整備、従業員への教育・啓発活動および関係規程の整備を行っています。

また、カスタマーハラスメントに関する相談や報告があった場合には、事実確認を行い、必要に応じて関係部署や外部専門家と連携しながら適切に対応します。

【カスタマーハラスメントに該当する行為の例】

以下のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

・暴行、脅迫、威圧的な言動
・人格を否定する発言、侮辱、差別的な言動
・長時間または執拗な苦情、電話、面談等による不当な拘束
・土下座等の社会通念上不相当な要求
・契約内容や取引慣行を超える過度な要求
・合理的な理由のない金銭、物品または役務の提供要求
・性的な言動、不必要な身体接触、交際の要求等のセクシュアルハラスメントに該当する行為
・SNS やインターネット等を利用した誹謗中傷
・その他、従業員の人格や尊厳を侵害する行為

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

【当社の対応】

当社は、お客様等からのご意見やご要望に対して誠実に対応いたします。

しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合には、従業員の安全および人権を守る観点から、対応方法の見直し、お取引の継続可否の検討等を含め、組織として対応いたします。

また、必要に応じて警察、弁護士その他関係機関と連携し、適切な措置を講じます。

【お客様・お取引先様へのお願い】

当社は、今後もお客様をはじめとする関係者の皆様との相互理解のもと、より良い関係を築いていきたいと考えております。本方針は、お客様との関係を制限するものではなく、相互に尊重し合える環境のもとで持続的な信頼関係を構築することを目的としています。

皆様におかれましても、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上