

## KOSUGI カスタマーハラスメントに対する基本方針

私たちコスギは、「誠は無二の宝なり」を創業の精神に掲げ、人々が豊かさを感じる製品とサービスを提供すべく、日々努めています。三方よしの精神のもと、弊社事業に関わる全ての人々の基本的な人権を尊重し、心身の健康と安全を確保してまいります。

弊社は、お客様の声に耳を傾け、真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供するために尽力します。一方で、ハラスメントの無い職場を整えることは、企業の大切な責務であると考えています。ここに、お客様から社会通念の範囲を超えた要求や言動があった場合の基本方針を定めました。

## KOSUGI が考えるカスタマーハラスメントの定義

お客様からの要求や言動のうち、その内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても当該要求を実現する手段や態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の職場環境が害されるもの。

- ・ 同じ要望やお申し出を執拗に繰り返す長時間にわたる拘束行為
- ・ 脅迫・中傷・侮辱・名誉棄損・暴言などの発言や行為
- ・ 従業員個人への干渉・攻撃・要求及びハラスメント行為
- ・ 弊社の商品・サービスに対して、弊社の対応規準を超えた負担・対応を求める行為
- ・ SNS やインターネット上における誹謗中傷行為

残念ながらカスタマーハラスメントが確認された場合、お客様とのお取引や対応をお断りすることがございます。また、悪質な場合には、警察や弁護士など専門家と連携し、適切に対処させていただきます。

※上記のカスタマーハラスメント行為の定義は、厚生労働省が定める「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づいたものです。

株式会社コスギ  
代表取締役社長  
小杉 佐太郎