

KOMORI グループカスタマーハラスメント対応ポリシー

公表 2025 年 9 月
株式会社小森コーポレーション

KOMORI グループ（以下「当社グループ」）は、「感動企業の実現」という経営理念のもと、あらゆるステークホルダーとのコミュニケーションを強化しながら、「顧客感動」「従業員感動」「パートナー感動」を創生すべく、プリントテクノロジーで社会を支え感動をもたらす活動に邁進しております。

そのような中、当社グループの製品やサービスに対し、誠実なご指摘やご意見をいただくこともあり、それらのお言葉について真摯に受けとめ、製品・サービスの改善に取り組んで来た次第です。

当社グループの従業員に対し、常識の範囲・社会通念を超えた要求や言動、行為は、当社グループで働く従業員の尊厳を傷つけ、就業環境を害するものです。

従いまして、当社グループは、従業員の人権を守るため「KOMORI グループカスタマーハラスメント対応ポリシー」を策定することとし、こうしたカスタマーハラスメントに対しては、毅然とした態度で対応することを宣言いたします。

カスタマーハラスメントの定義

「お客さま等からの要求・言動の内容が妥当性を欠き、またはその要求を実現させるための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当社および委託先の従業員等の心身や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。（厚生労働省の『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』（2022 年 2 月発行）参照）

対象となる行為

※以下は例示であり、カスタマーハラスメントは、以下の例示に限定されません

※暴行、傷害、脅迫、器物損壊など明らかな犯罪行為は、ただちに通報いたします。

- ・強要、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言や大声・威圧的な言動
- ・保証範囲を超えたサポートの要求など社会通念上過剰なサービス提供の要求、当社グループの提供する商品・サービスと関係ない要求
- ・拘束的な行動（不除去、居座り、監禁、およびお客さまによる合理的範囲を超える長時間または複数回におよぶ拘束、業務スペースへの立ち入りなど）
- ・正当な理由のない商品交換・金銭保証・謝罪・従業員への処罰の要求
- ・不当な謝罪・土下座の要求
- ・差別的な言動、盗撮、つきまとい、性的な言動
- ・従業員個人への攻撃や要求、プライバシー侵害、インターネット・SNS 等への個人情報等の投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・その他、従業員保護の観点から悪質性が高いと当社グループが判断する行為

カスタマーハラスメントへの対応

「対象となる行為」に該当する不当な要求・行為を受けた場合は、当社グループのサービス利用をお断りさせていただく場合があります。

これらの行為を受けた従業員には、上司などに報告・相談することを求め、決して孤立させず、組織的にしかるべき対応を実行することで、従業員を守るという会社の責任を果たします。これには、警察や弁護士などの機関に相談することも含まれます。

制定日 2025 年 8 月 27 日
株式会社小森コーポレーション
代表取締役社長 兼 最高経営責任者（CEO）
持田 訓