

2026 年 10 月 1 日

株式会社 第一ライフ物産

カスタマーハラスメントへの対応方針

1. はじめに

当社は、第一ライフグループの一員として、「お客さまが求める商品・サービスを提供し、人々の心の豊かさや活力の向上を実現する」ことを使命とし、お客さまやお取引先の皆さまとの信頼関係を大切にしながら事業活動を行っています。

その実現のためには、お客さまの声に真摯に耳を傾け、誠実かつ丁寧に対応するとともに、お寄せいただくご意見やご要望を商品・サービスの向上に活かし続けることが重要であると考えています。当社はこれからもお客さま本位の姿勢を大切にし、より高い価値の提供に努めてまいります。

一方で、お客さまからの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等、当社社員の尊厳を傷つけるものもあります。

当社は真摯にお客さまと向き合いつつも、これらの要求や言動に対しては、社員の安全を守り、人権を尊重するため、毅然とした態度で対処します。社員が安心して働くことができる職場環境を維持することは、お客さまからの期待にお応えする態勢の強化につながり、基本理念の実現のために重要であると考えています。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのお申し出・要求内容の妥当性や、要求内容を実現させる手段・態様の妥当性で判断します。これらが社会通念上不相当なもので、社員の就業環境が害されると当社が判断したものを、カスタマーハラスメントと定義します。

<該当する行為の例>（これらに限られるものではありません）

- ・暴行・脅迫・強要・不退去・監禁行為
- ・暴言・人格を否定する発言・個人を侮辱する発言
- ・執拗な繰り返しの言動
- ・土下座での謝罪要請など社会通念上受け入れられない行為
- ・合理的な範囲を超える時間的拘束
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・セクシュアルハラスメント行為 など

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

カスタマーハラスメントに対しては、社員の安全確保のため、毅然とした態度で対応します。お客様からコレらの行為を受けた際は、社員が上長等に報告・相談することを推奨しており、相談があった際には組織的に対応します。悪質と判断される場合は、警察・弁護士等と連携し、厳正に対処します。また、被害を受けた社員に寄り添い、安心して業務が行えるよう、各種支援策を実施します。

また、当社社員がカスタマーハラスメント行為を行わないよう、教育や指導をしてまいります。

以上