

カスタマーハラスメントに対する当社の方針

光陽商事は、お客様からの正当なご意見・ご要望に誠実かつ適切に対応します。

一方で、従業員の人格や尊厳を損なう著しい迷惑行為については、カスタマーハラスメントとして容認しません。

当社は、従業員が安心して働ける職場環境を確保するため、カスタマーハラスメントが発生した場合、事実確認のうえ、組織として毅然と対応します。

必要に応じて、対応の中止、社外への退出の要請、取引の見直し、警察・弁護士等の外部機関への相談を行います。

また、被害を受けた従業員の相談窓口を設け、上司・関係部署と連携して、心身のケアや再発防止に取り組みます。相談内容や関係者の情報は、適切に管理します。

カスタマーハラスメントの例

- ・ 暴言、侮辱、脅迫、威圧的な言動
- ・ 長時間の拘束や繰り返しの要求
- ・ 合理的な理由のない謝罪・金銭・交換等の要求
- ・ 従業員への身体的・性的な嫌がらせ
- ・ SNS 等への投稿をほのめかした不当な要求
- ・ その他、従業員の就業環境を害する著しい迷惑行為

なお、正当なご意見や改善要望をカスタマーハラスメントと一律に扱うものではありません。個別の事案については、行為の内容、程度、回数、経緯等を踏まえて総合的に判断します。

2026 年 10 月 1 日

光陽商事株式会社

代表取締役 西野 嘉一