



カスタマーハラスメント基本方針

2025.12

株式会社愛宕小西は、酒販業の老舗としてお取引様（飲食店・小売店等および消費者様）との共存共栄を目指し、酒類流通を通じた価値提供および社会貢献に努めています。お取引様からお寄せいただくご意見は、商品・サービス事業活動を改善させる上で重要なものとなります。

一方で、昨今、従業員の人格を否定する言動や社会通念上不当な要求など従業員の尊厳を傷つけ、就業環境を著しく悪化させる事案は社会的な課題です。お取引先様からの度を越した要求や言動等、著しい迷惑行為（以下、「カスタマーハラスメント」）は、従業員の心身の健康を損なうだけでなく、健全な取引関係そのものを阻害するものです。

当社では、従業員が心身ともに安全に働ける環境を確保することは、お客様へ持続的に質の高いサービスを提供し続けるための基盤であると考え、今後ともお取引様とのより良い信頼関係を築き、共に成長し続けるパートナーであるために、以下の通り「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

○カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お取引先様等からの妥当性を欠く要求、または要求内容が妥当であっても、その手段・態様が社会通念上不当なものであり、従業員の就業環境が害される行為」と定義します。

具体的には、以下の行為を指しますが、これらに限定されるものではありません。

- 身体的な攻撃：暴力行為、物品を投げる等の行為
- 精神的な攻撃：暴言、侮辱、誹謗中傷、威嚇、脅迫
- 人格を否定する言動：納品遅延（交通事情等）に対する土下座の強要や罵声、差別的な発言
- 過度な要求：営業時間外（深夜・早朝）の緊急配送や、過度な頻度の配送要求、販促品（備品・協賛金等）の執拗な要求、納品時の従業員に対する長時間の拘束
- 名誉棄損・プライバシー侵害：当社および従業員の信用を毀損させる内容や、個人情報をSNS等へ投稿する行為
- ハラスメント行為：セクシャルハラスメント、SOG

※ハラスメント、ストーカー等のつきまとい行為 ※「SOGI（ソジ）」：性的指向（Sexual Orientation）および性自認（Gender Identity）の略称

- コンプライアンス違反の強要：伝票の改ざん、リベートの不当な要求、酒税法等の法令に抵触するような取引の強要、商品の転売



○カスタマーハラスメントへの対応方針（社内施策）

従業員が安心して業務に専念できるよう、以下の体制を構築・維持いたします。

1. 従業員の安全確保：万が一事案が発生した際は、当該従業員の心身のケアを最優先に迅速な措置を講じます。
2. 教育・啓発活動：全従業員を対象に、カスタマーハラスメントに関する正しい知識と対処法についての研修を実施します。
3. 相談体制の整備：適切な相談窓口を設置し、報告・相談しやすい環境を整えるとともに、外部専門機関との連携体制を強化します。

○カスタマーハラスメントへの対応方針（社外対応）

問題の解決に向けては、お取引様と誠実かつ合理的な話し合いに努めます。しかしながら、当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、誠に遺憾ながら対応を打ち切り、以降のサービス提供をお断りする場合がございます。

さらに、悪質と判断される事案については、警察への通報や法的措置を含め、外部専門家と連携のうえ、毅然とした態度で対処いたします。