別添 6

カスタマーハラスメント防止への取り組み

私たち株式会社エッセンハウス（以下、「当社」）は、お客様により良い商品をお届けすることを最優先とし、安全・安心でご満足いただける商品・サービスの提供に努めております。
お客様の声に真摯に耳を傾け、ご意見やご指摘には誠実に対応してまいります。
一方で、近年社会全体において、一部のお客様からの、社会通念に照らして不適切と思われるご要求や言動（従業員の人格を否定する発言、暴言、合理的理由のない謝罪要求など）により、従業員の尊厳が損なわれ、職場環境が悪化することが課題となっています。

従業員・お客様の人権が互いに尊重され、持続的にお客様に高品質な商品、サービスを提供できるよう、心身ともに健康で働きやすい環境を整えることが重要であるという考えのもと、「プリマハムグループ ハラスメント防止に関する基本方針」、及び、「カスタマーハラスメント防止規定」（以下、総称して「本方針等」）を策定しました。

１．カスタマーハラスメントの定義

お客様からの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えたものであり、就業環境が害されるもの。

２．カスタマーハラスメントと考える行為

主な行為	行為例
拘束的な言動	・長時間の電話、何度も同じ説明を要求するなど、長時間にわたる拘束 ・施設内に無断に立ち入る行為
身体的・精神的な攻撃	・恫喝、暴言、罵声、セクハラに該当する言動、侮辱的・差別的な発言等、人格否定につながる行為
継続的・執拗な言動	・同じ要望や執拗な申し出、度重なる電話やメール等の連絡、複数回のクレーム ・執拗に言葉尻を捉え、揚げ足を取るなど、著しく業務に支障を及ぼす行為
威圧的・脅迫的な言動	・恫喝、罵声、暴言、土下座の要求等の言動 ・マスコミや SNS 等への暴露ならびに反社会的勢力とのつながりなどをほのめかした脅し
プライバシーの侵害や、名誉毀損にあたる言動	・従業員のプライバシーを侵害する行為 ・従業員を無断で撮影、録画、録音する行為

	・インターネット上の書き込み、SNS 等においての投稿により、会社や従業員の信用を毀損させる行為
正当な理由のない要求	・正当な理由のない過度な商品やサービス、金銭、特別扱いの要求 ・正当な理由のない謝罪の要求 ・正当な理由なくお客様の自宅等への訪問や社会通念上に照らして逸脱した時間での応対を求める行為
その他の不適切な言動	・従業員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動

上記の定義及び行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限りません。

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と考えられる行為が発生した場合は、従業員の安全を守る行動を行います。また、お取引やサービス・対応の中止、またはお断りをさせていただく場合がございます。
・さらに悪質と考えられる場合は、警察や弁護士など外部の専門家と連携し適切な対応を行います。
・インターネットや SNS 上での誹謗中傷、従業員の個人情報（氏名等）の公開に対しては、削除要請や法的措置も含め、厳正に対処します。
・当社の従業員が、取引先、業務委託先、その他外部の方に対し不当な言動や過度な要求行為をすることも同様に禁止します。

4．当社における取組

・本方針等による企業姿勢の明確化、社内での周知・啓蒙教育の実施
・社内外における相談・報告窓口の設置・整備、及び会社組織全体での対応体制の構築
・当社の事業に関わるすべての関係者に対する本方針等の適用及び保護
・事案発生時の迅速な事実確認、産業医や専門家と連携した被害従業員のケア、及び再発防止策の策定

株式会社エッセンハウス

2026 年 10 月 1 日