

『カスタマーハラスメント対応基本方針』

■はじめに

大王グループは、経営理念「世界中の人々へ やさしい未来をつむぐ」のもと、祖業から受け継ぐ不変の価値観である社是「誠意と熱意」を胸に、安全で安心な商品・サービスの提供に努めています。

日々の企業活動において、お客さまからいただくお問い合わせやご意見・ご要望を、商品の品質改善やサービス向上につなげるよう取り組んでいます。

しかしながら、お客さまとの対応の過程で社会通念に照らして不相当な言動があった場合、当社グループ社員の尊厳や心身の健康が損なわれるおそれがあります。

当社グループでは、「すべての社員の尊厳と心身の健康を守り、安全で働きがいのある職場環境を維持することが、お客さまとの健全で良好な関係を築き、より良い価値提供につながる」と考えています。

この考えのもと、当社グループは『カスタマーハラスメント対応基本方針』を策定しました。

■カスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、カスタマーハラスメントを以下のように定義します。

『お客さま^{*1}からの要求や言動が社会通念上許容される範囲を超え、当社グループの業務を不当に妨げる、または社員および委託先社員の安全や心身の健康を脅かし、就業環境を害する行為』

*1. 当社グループのお客さま、取引企業、消費者、利用者

カスタマーハラスメントに該当する行為の主な例

(以下については、代表的な例であり、これらに限られるものではありません。)

- ・ 過剰または執拗な言動の繰り返し
- ・ 身体的な攻撃（暴行・傷害など）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言など）
- ・ 威圧的な言動（土下座の要求など）
- ・ 拘束的な行動（監禁・居座り・不退去など）

- ・差別的または性的な言動
- ・社員個人を誹謗中傷するSNS・インターネット等への投稿
- ・正当な理由のない、または社会通念上の範囲を超えるような金銭補償・商品交換・謝罪の要求

■カスタマーハラスメントへの対応

上記のような行為があったと判断した場合、お客さまとのお取引やお客さま対応をお断りさせていただくことがあります。

さらに、要求内容や言動が悪質と判断した場合は、警察・弁護士・外部専門家等と連携し、厳正な対応を行います。

■カスタマーハラスメントへの取り組み

当社グループでは、社員が安心して業務に従事できる環境を維持するため、以下の取り組みを進めます。

・方針の周知・啓発

社員への本基本方針の周知と理解促進

・相談・ケア体制の整備

相談窓口の設置、社内掲示による情報提供

・教育・研修の実施

社員に対する教育・研修による、カスタマーハラスメントに対する正しい知識・意識付け機会の提供

■最後に

多くのお客さまにおかれましては、当社グループとの健全な関係を保ちつつ、商品・サービスをご利用いただいております。しかし、万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、本基本方針に基づき適切に対応いたします。

大王グループは、世界中の人々に「やさしい未来」を実現することを目指し、今後もお客さまにご満足いただける商品・サービスの向上に努めてまいります。ご理解とご協力をお願いいたします。

策定：2026年4月1日

大王製紙株式会社

代表取締役 社長執行役員

若林 頼房