

カスタマーハラスメントに対する基本方針

日頃より横浜丸中グループの取り組みにご支援をいただき誠にありがとうございます。

当グループは、『『新たな青果卸商社モデル』を構築し、従業員の幸福と豊かな食文化の実現に貢献します。』をグループ経営理念とし、この理念の実現を通して、株主の利益向上・グループの発展・社会への奉仕・社員生活の充実の推進が一致する経営の確立を目指しております。

この理念を実現するためには、役職員が安心して働くことができる職場の存在が不可欠であり、その環境を維持することは当グループの重要な責務であると考えております。

そのため、当グループでは、役職員に向けていかなるハラスメント行為も行わないよう周知しており、役職員によるハラスメント行為には厳正な対処をいたします。

お客様、お取引先その他当グループに関係する皆様におかれましても、当グループ役職員に対する以下のような行為(カスタマーハラスメント)はお控えくださいますようお願いいたします。万が一当グループがカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、誠に遺憾ながら、対応をお断りさせていただくことや、警察・弁護士等の外部機関と連携して対処させていただくことがございます。

当グループは、お客様等からのご意見・ご要望については真摯に受け止め、今後もサービス向上に努めてまいります。

関係者の皆様と当グループ役職員が相互に尊重し合える関係維持のため、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

<カスタマーハラスメントの対象となる行為の例>

- (1) 要求に理由がないまたは商品もしくはサービス等と関係のない要求
- (2) 契約そのほかの取引内容に照らして著しく過大な要求
- (3) 対応が著しく困難または不可能な要求
- (4) 不当な損害賠償要求そのほかの不当な金銭要求
- (5) 不当な謝罪要求そのほかの行為に関する不当な要求
- (6) 暴行、傷害、物の投げ付けそのほかの身体的な攻撃
- (7) 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、人格を否定する言動、土下座の強要そのほかの精神的な攻撃
- (8) 大声、威嚇、反社会的な言動そのほかの威圧的な言動
- (9) 同一または類似の要求、質問、電話、電子メール、投稿等を繰り返す継続的または執拗な言動
- (10) 不退去、居座り、監禁、著しく長時間の電話そのほかの拘束的な言動
- (11) 盗撮そのほかの無断撮影、役職員の私生活に関する情報そのほかの機微な個人情報の不正な取得もしくは不当な公表またはこれらを行う旨を示唆する言動
- (12) 性的な要求または役職員の私生活もしくはプライバシーに関する要求
- (13) SNSそのほかのインターネット上における誹謗中傷、個人情報の公表そのほかの攻撃的な言動

2026年10月1日

横浜丸中グループ