

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

株式会社松栄堂（以下、当社）は薫香の製造から販売を通じて、お客様に日本の香文化の魅力や伝統を伝え、「香りある豊かな暮らし」を提案していくことを企業使命としています。また「温故」「変わらないために変わり続ける」という経営理念のもと、歴史に学び、今を見つめ、常に果敢に挑み続ける姿勢を大切にしております。そのために、お客様からいただくご意見・ご要望につきましても、商品・サービスの向上につながる大切な声として真摯に受け止め、誠実かつ丁寧な対応に努めています。お客様と従業員が互いに尊重し合える関係性のもと、安心して香りをお届けできる快適な環境づくりのため、本方針をお示しいたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

最新の厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、当社では「お客様からの言動のうち、要求の内容やその実現のための手段・態様が、社会通念上許容される範囲を超え、それによって従業員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

なお、お客様からのご意見・ご要望すべてをカスタマーハラスメントとするものではありません。商品やサービスに関する正当なご指摘、ご意見、ご要望についてはこれまでと同様、真摯にお話を伺い、適切な対応に努めます。

3. カスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為

以下のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

- ・暴言、侮辱、人格を否定する発言
- ・大声で怒鳴る、威圧的な言動を繰り返す行為
- ・長時間にわたり、店舗や電話等で対応を要求する行為
- ・同じ要求や主張を繰り返し、対応を不当に長時間拘束する行為
- ・正当な理由のない謝罪や土下座等を要求する行為
- ・従業員の身体に触れる、物を投げるなどの身体的な攻撃
- ・脅迫、威嚇、恐怖を感じさせる言動
- ・従業員個人の氏名、住所、連絡先等の開示を求める行為
- ・従業員や会社に関する情報を、本人の同意なくSNS等へ投稿するなどして、誹謗中傷や攻撃を行う行為
- ・正当な理由なく、従業員への面会や自宅等への訪問を要求する行為
- ・不当な金品、特別なサービス、過剰な補償等を要求する行為
- ・その他、従業員の就業環境を害すると当社が判断する行為

なお、上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

4. カスタマーハラスメントへの対応

当社ではお客様からのご意見・ご要望に対し、健全かつ理性的なコミュニケーションを通じて誠実にお応えできるよう努めてまいりますが、上記にあたる行為によってカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、社内規定に則って適切に対処いたします。

5. 従業員への対応

すべての従業員に対し、本方針について周知徹底します。

カスタマーハラスメント対応についての社内体制を整備した上で、従業員がカスタマーハラスメントに関して相談・報告できる窓口を設置します。相談・報告を受けた場合には、事実関係を確認したうえで、必要な支援および対応を行います。

また、カスタマーハラスメントによって従業員に心身の負担が生じた場合には、必要に応じて適切な対応を行います。

6. お客様へのお願い

当社はこれからもお客様の声を大切に、「香りある豊かな暮らし」に向けより良い商品・サービスの提供に努めてまいります。そのためには、お客様と従業員が互いに尊重し合い、安心してコミュニケーションをとることのできる環境を整えることが必要であると考えています。

万が一上記に定める内容が生じた場合には、本方針に沿って毅然と対応してまいります。

何卒ご理解賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

2026 年 9 月 30 日

株式会社 松栄堂

代表取締役社長 畑 元章