令和 8 年 10 月 1 日

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

日本アルコール産業株式会社

## はじめに

アル販グループは、高い倫理観と社会的良識をもって職務を遂行するよう努めなければならないことを全役員、全従業員に義務付けております。

カスタマーハラスメントに該当する行為は、このような当グループの基本的な企業倫理に照らして、決して許容できるものではなく、当グループとしては、これには毅然とした態度で臨み、被害を受けた従業員は適切に保護することとします。

## 当グループにおいて主に想定されるカスタマーハラスメント

アルコール製品等の製造及び販売を行っている当グループにおいて、カスタマーハラスメントに該当する事案としては、契約内容等からみて社会通念上許容される範囲を超えた過度なサービスの提供についての要求が、威圧的にまた執拗に繰返され、従業員の就業環境が害されること等が想定されるところです。

## 当グループの対応

・万一カスタマーハラスメントに関する事案が発生した場合には、所属長は、事実関係を確認の上速やかに、管理者が直接相手方に対応するなどにより、問題を是正するために必要な措置を講じます。

・被害を受けた従業員に対しては、産業医等によるメンタルヘルス不調への相談対応など心身の状況に配慮したケアを行います。

・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、相談等があった場合には、その内容や状況に応じ、速やかに現場の責任者等と連携して対応します。

・言動の内容や態様により、法的な手続き等が必要となる事案については、顧問弁護士とも相談して、適切に対処します。

なお、カスタマーハラスメントは、当グループの基本的な企業倫理に反する行為であり、従業員が相手方に対して当該行為に及ぶことも、もとより許されないところです。

以上の方針は、これを全役員、全従業員に周知し、徹底させるとともに、研修等によりカスタマーハラスメント問題について啓発し、倫理意識の更なる向上に努めることとします。