

## カスタマーハラスメント対応基本方針を策定

～ 当社従業員が安心して働ける環境を守るために ～

このたび、株式会社池田模範堂（本社：富山県上市町、代表取締役社長 池田嘉津弘）は、2025 年 11 月 18 日、「カスタマーハラスメント対応基本方針」を策定いたしました。

当社は、「唯一無比のこだわりで『心に残る喜び』を生み出し、よりよい日常に変えていく」というパーパス（存在意義）のもと、すべての人々の健やかな日常を支える製品とサービスの提供に努めています。

そのために、お客様からの「お問い合わせ」や「ご意見・ご要望」は、製品やサービスの改善に欠かせない貴重な情報となっております。

一方で、一部のお客様から社会通念を逸脱した言動や要求が見受けられることもあり、これらの行為は、当社従業員の尊厳を傷つけ、心身の健康を害する事態を招く可能性があります。

当社がより良い製品やサービスを提供していくためには、当社従業員が安心して働ける環境を守ることが不可欠と考え、「カスタマーハラスメント対応基本方針」を定めました。

「株式会社池田模範堂 カスタマーハラスメント対応基本方針」

URL : [カスタマーハラスメント対応基本方針 | 模範となるために \(CSR\) | 池田模範堂](#)

### ● カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、当社では以下のよう  
に定義します。

「お客様（お取引先様を含む）からの要求や言動のうち、当該内容が妥当性を欠き、またはその  
実現手段が社会通念上不相当であって、当社従業員の就業環境が害されるもの」

## ● 該当する行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴力、脅迫、暴言、侮辱、中傷などの精神的・身体的攻撃
- ・威圧的な言動、執拗な言動
- ・揚げ足を取る、執拗に責め立てる言動
- ・長時間の拘束行為（長時間対応など）
- ・社会通念上不合理または過剰な対応要求（不当な謝罪・妥当性を欠く金銭補償や商品交換の要求など）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・SNS やインターネット上での会社や従業員への誹謗中傷、信用毀損行為
- ・その他のハラスメント行為

※ 厚生労働省が定める [「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」](#)

## ● カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、お客様との対話は、誠実かつ理性的に行ってまいります。

しかしながら、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を中断またはお断りすることがございます。

さらに悪質と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置を含む厳正な対応を行います。

## ● 当社における取り組み

- ・カスタマーハラスメントに関する社内研修を行い、正しい知識と対応力の向上を図ります。
- ・相談窓口の設置や対応マニュアルの整備を進めます。
- ・従業員がカスタマーハラスメントを受けた場合、心身のケアを最優先します。



プレスリリースのお問い合わせ先

(株)池田模範堂 広報・社会貢献グループ 山岸 / 大泉

電話：076-472-1133（本社代表） FAX：076-472-0092

営業時間：8:30～17:30 / 月～金（祝日を除く）

本社：富山県中新川郡上市町神田 16 番地

URL：<https://www.ikedamohando.co.jp/>

