株式会社川金ホールディングス

川金ホールディングスグループ　カスタマーハラスメントに対するガイドライン

株式会社川金ホールディングス（以下「当社」といいます。）およびそのグループ会社（以下当社と併せて「川金グループ」といいます。）は、お客様・お取引先様からいただくご意見やご要望を真摯に受け止め、より良い製品・サービスの提供に努めております。

一方で、従業員の人権を尊重し、安全で安心して働くことのできる環境を確保するとともに、お客様・お取引先様との良好な関係を築いていくため、当社は「川金ホールディングスグループ　カスタマーハラスメントに対するガイドライン」（以下「本ガイドライン」といいます。）を定め、カスタマーハラスメントには組織として毅然と対応します。

１．カスタマーハラスメントとは

川金グループでは、「カスタマーハラスメント」を、お客様・お取引先様その他事業に関係する方々（以下「お客様等」といいます。）からの言動のうち、その内容や態様が、業務の性質等に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものであり、それによって従業員の就業環境が害されるものと定義します。

「カスタマーハラスメント」に該当するかどうかは、要求の内容、その必要性、言動の手段・態様、頻度・継続性などを総合的に踏まえて、個別に合理的かつ適切に判断します。

２．カスタマーハラスメントに該当する行為の例

次のような行為がカスタマーハラスメントに該当する可能性があります。なお、以下に記載するものはあくまで具体例であり、以下に限定されません。

（１）　要求内容が社会通念上不相当なもの

- 正当な理由のない謝罪や金銭、補償等を過度に要求する行為
- 契約・取引上の責任や社会通念上の相当な範囲を超える対応を要求する行為
- 合理的な理由なく、特別な対応や優遇を要求する行為

（２）　要求を実現するための手段・態様が不相当なもの

- 大声で怒鳴る、脅迫する（ソーシャルネットワークサービス(SNS)等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言も含みます。）、土下座を強要する等の行為
- 暴言、侮辱、人格を否定する発言等や差別的な言動
- 長時間にわたり従業員を拘束する行為
- 同一または類似の要求を過度に繰り返す行為
- 電話、メール、訪問等による過度に頻繁な連絡や対応要求
- SNS やインターネット上で、従業員等の個人情報（容ぼうも含みます。）やプライバシーに関する情報を公開する行為
- 従業員等に対する性的な言動や従業員等の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行う行為

- 暴力などの直接的な身体的な攻撃や、物を投げるなどの行為、設備・備品等を破壊する行為

３．川金グループの対応

川金グループは、お客様等からのご意見・ご指摘・ご要望を、製品・サービスの品質向上や業務改善につながる重要な声として受け止め真摯に対応いたします。

一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合には、従業員の安全と人権を守ることを最優先に、状況に応じて次のように対応いたします。

- 記録のため、関係法令を遵守の上、お客様等とのやり取りの録音・録画を実施すること
- 管理者や関係部署（本社内・グループ会社の場合は親会社等も含みます。）に報告し、複数名での対応や担当者の変更を行うこと
- 繰り返しの要求が続く場合などは、お客様等への対応そのものや取引そのものを中止すること
- 今後の対応方法や連絡方法を制限すること
- 悪質な行為に対しては、警察、弁護士その他の外部専門機関に相談・連携するとともに、法的措置を含む適切な対応を行うこと

４．カスタマーハラスメントに対する取り組み

川金グループは、カスタマーハラスメントに対しては、組織として取り組んでまいります。また、従業員が安心して業務に取り組むことができる環境を整えてまいります。

また、川金グループは、従業員一人ひとりの人権と尊厳を尊重し、互いに信頼し、共に成長できる職場環境の実現に努めます。相談したことや事実調査依頼などに協力したことを理由として、当該従業員が不利益な扱いを受けることはありません。

さらに、川金グループの従業員がお客様等となる場面においては、第三者にカスタマーハラスメントを行わないように努めてまいります。

以上

制定日：2026 年 10 月 21 日