2026 年 10 月 1 日

カスタマーハラスメントの防止に関する方針

名北魚市場株式会社

当社は、水産物の卸売業を通じて、安全・安心で新鮮な水産物を安定的に供給し、お客様、取引先および地域社会との信頼関係を大切にしております。ご意見やご要望には誠実に対応し、品質・サービスの向上に努めてまいります。一方、社会通念上相当な範囲を超える要求や、従業員の人格・尊厳を傷つける言動等のカスタマーハラスメントに対しては毅然と対応いたします。

1. カスタマーハラスメントに該当する行為

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

・暴言、侮辱、人格否定、威圧的な言動、暴行、脅迫、威嚇、器物破損
・正当な理由のない過度な謝罪や土下座の要求
・合理的な範囲を超える金銭補償、値引き、返品、交換等の要求
・長時間にわたる拘束、執拗な電話や面談、同じ要求の繰り返し
・従業員個人への攻撃、つきまとい、プライバシーの侵害
・SNS やインターネット上での誹謗中傷、虚偽の拡散、個人情報の公開
・その他、従業員の安全や就業環境を害する行為

2. カスタマーハラスメントへの対応

事実確認と記録の保存を行い、事案に応じて注意・警告、対応窓口の一本化、連絡方法の制限、施設への立入り禁止、契約・取引の停止や解除等の措置を講じます。悪質な場合は、警察・弁護士等の専門機関に相談し、法的措置を含め適切に対応いたします。

3. 従業員への配慮・相談体制

被害を受けた従業員の心身のケアに努め、業務上の配慮、相談窓口の案内、法的対応の支援、配置転換・シフト調整等、状況に応じた支援を行います。相談者や関係者のプライバシーを保護し、相談を理由とした不利益な取り扱いは行いません。

4. 社内教育・再発防止

従業員に対してカスタマーハラスメントに関する教育・研修を行い、組織的な対応体制を強化するとともに、発生事案を確認・記録し、原因の分析と再発防止に努めます。

5. お客様・取引先の皆様へ

当社は、皆様との信頼関係を大切にし、今後も誠実な対応とサービスの提供に努めてまいります。健全な関係の維持に向け、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。