

カスタマーハラスメントに対する基本方針

ヤヨイホールディングス株式会社、ヤヨイ化学工業株式会社およびヤヨイ化学販売株式会社は、「常に『魁』を追求し前進して社会に貢献する」というヤヨイ・スピリットのもと、快適な居住空間づくりと関係する業界及び地域の発展に貢献することを目指しています。

この精神に基づき、お客様・お取引先の皆様との信頼関係を大切にし、いただいたご意見やご要望に誠実に対応するとともに、製品・サービスの品質向上に努めてまいります。

その実現を支えるのは、一人ひとりの従業員です。従業員の人格と尊厳を守り、安心して働ける環境を整えることはお客様への安定した製品・サービスの提供と、社会への継続的な貢献につながると考えています。

私たちは、従業員の心身の健康や就業環境を損なうカスタマーハラスメントに対して、毅然とした姿勢で、組織として対応することを宣言します。

1. カスタマーハラスメントの考え方

お客様・お取引先等からの言動のうち、要求内容やその手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと考えます。

正当なご意見・ご要望・苦情は真摯に受け止め、適切に対応します。また、障害のある方への合理的配慮にも十分留意します。

2. 対象となる行為の例

- ・ 暴力、脅迫、威嚇、暴言、人格を否定する発言
- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ 土下座の要求や、合理的な範囲を超える謝罪の要求
- ・ 正当な理由のない過度な金銭補償、返品・交換、特別対応の要求
- ・ 長時間の拘束や、執拗な電話・訪問による業務への支障
- ・ 従業員の個人情報の公開や、SNS等での誹謗中傷
- ・ 上記各行為に準じる迷惑行為

これらは例示であり、個別の事情を踏まえて判断します。

3. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、従業員個人に対応を任せず、組織として従業員の安全を確保し行為の中止を求めます。

改善が見られない場合は、電話・面談等の対応を終了し、状況に応じてお取引をお断りすることがあります。悪質な行為については、警察・弁護士等の専門機関と連携し、適切に対応します。

4. 従業員を守るための取り組み

相談体制の整備、対応手順の明確化、従業員への教育・研修を進めるとともに、被害を受けた従業員への配慮と再発防止に取り組みます。相談者等のプライバシーを保護し、相談したことや事実確認に協力したことを理由とする不利益な取り扱いはい行いません。

また、私たち自身も、お客様・お取引先等に対してカスタマーハラスメントに該当する行為を行わず、互いの人格と尊厳を尊重します。

お客様・お取引先の皆様におかれましては、本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

以上

2026 年 10 月 1 日

 ヤヨイホールディングス株式会社

代表取締役社長 二口 真

 ヤヨイ化学工業株式会社

代表取締役会長 二口 真
代表取締役社長 清水 章

 ヤヨイ化学販売株式会社

代表取締役社長 二口 真