

カスタマーハラスメント対応方針

福井中央魚市株式会社

福井中央魚市株式会社（以下「当社」といいます。）は、地域の食を支える水産物卸売市場として、お取引先様・買参人様・仲卸業者様・市場利用者様をはじめとする皆様からのご意見・ご指摘に対し、誠意をもって真摯に対応することに努めてまいりました。

一方で、従業員が安心して働くことができる職場環境を確保することも重要な経営課題と考えており、社会通念上許容される範囲を超えた言動、いわゆる「カスタマーハラスメント」に対しては、組織として毅然とした態度で対応いたします。

1. カスタマーハラスメントとは

お客様等の言動のうち、その要求の内容が妥当性を欠く場合、または要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲を超える場合であって、当該言動により従業員の就業環境が害されるものを「カスタマーハラスメント」といいます。

2. 該当する言動の例

区分	具体例
要求内容が不当なもの	理由のない要求、商品・サービスと無関係な要求、契約内容を著しく超える要求、対応不可能な要求、不当な損害賠償請求
手段・態様が不当なもの	身体的攻撃（暴行等）、精神的攻撃（脅迫・暴言・侮辱等）、威圧的言動、継続的・執拗な言動、不退去・居座り等の拘束的言動

3. カスタマーハラスメントに対する当社の対応

- ・ 従業員の安全を最優先し、状況に応じて対応を中断させていただく場合があります
- ・ 不当な要求には応じかねます。その場での即答・即決は行いません
- ・ 必要に応じて、複数人での対応、通話の録音、防犯カメラの記録等を行います
- ・ 悪質な行為に対しては、取引停止、出入り禁止等の措置を講じる場合があります

- ・ 暴力・脅迫等、犯罪行為に該当し得る場合は、警察へ通報のうえ、弁護士等と連携し法的措置を検討します

4. 従業員の皆さんへ（社内相談窓口）

カスタマーハラスメントを受けた、または受けそうになった場合は、一人で抱え込まず、必ず上長または下記相談窓口に報告・相談してください。相談したことを理由に不利益な取扱いを受けることはありません。

社内相談窓口：総務部

5. お客様・お取引先の皆様へのお願い

当社従業員も、皆様と同じく尊重されるべき一人の人間です。日頃のご愛顧に感謝申し上げますとともに、従業員への言動につきましては、節度あるご配慮を賜りますようお願い申し上げます。皆様のご理解・ご協力を賜り、共に健全な取引環境を築いてまいりたく存じます。

制定：2026 年 9 月 28 日 施行：令和 8 年（2026 年）10 月 1 日

福井中央魚市株式会社 代表取締役 三木 譲

本方針は「カスタマーハラスメント防止規程」及び「カスタマーハラスメント対応マニュアル」と一体のものとして運用する。