

カスタマーハラスメント（カスハラ）に対する基本方針

関西ペイントグループ

制定：2026 年 10 月 1 日

1. はじめに（目的）

関西ペイントグループは、「塗料で人を幸せにする」という考えのもと、お客様（お取引先、その他関西ペイントグループ事業に関係を有する方を含みます。）からのご意見・ご要望に誠実に対応してまいります。

一方で、お客様から、社会通念上許容される範囲を超える言動が行われることがあります。これらは関西ペイントグループで働く者（役員、従業員、派遣労働者を含み、以下「従業員等」といいます。）の尊厳を傷つけ、就業環境を害するものであり、関西ペイントグループはこれを容認いたしません。

関西ペイントグループは、以下で定義するカスタマーハラスメントへの対策のため本方針を定め、各国の法令を踏まえつつ社内外に周知することにより、従業員等の安全・安心な就業環境の確保と、お客様との健全で良好な関係の維持を図ります。

2. 定義（職場におけるカスタマーハラスメント）

本方針におけるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」といいます。）は、次の①～③の要素をすべて満たすものをいいます。

- ① 職場（お客様の事務所、お客様と打合せをするための飲食店その他の場所、お客様の自宅等を含みます。）において行われるお客様の言動であること
- ② 従業員等が従事する業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えたものであること
- ③ その結果、従業員等の就業環境が害されること

【留意事項】

- ・お客様からの苦情・要望のすべてがカスハラに該当するものではありません。客観的にみて正当なご意見、ご要望、合理的な協議には、誠実に対応します。
- ・カスハラは、対面に限らず、電話、メール、SNS 等のオンライン上で行われる行為も含まれます。

3. 対象となる言動の例

以下は例示であり、これらに限られません。個別事案の状況（目的、経緯、業務内容・性質、態様・頻度・継続性等）を総合考慮して判断します。

- ・ 理由のない要求、または製品・サービスと関係のない要求
- ・ 契約・仕様・見積条件等により想定している範囲を著しく超える要求
- ・ 対応が著しく困難または不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償・値引き・補償の要求
- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げつける等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、謝罪や土下座の強要等）
- ・ 威圧的な言動、継続的・執拗な言動（同様の要求の繰り返し、個人や職位を指定した対応要求、長時間の電話・拘束、居座り等）
- ・ 無断撮影・盗撮、個人情報や映像・音声の SNS 等への投稿、取引停止・悪評拡散をほめかす言動
- ・ 差別的な言動、性的な言動、つきまとい等

4. 基本姿勢

関西ペイントグループは、合理的で理性的な対話を通じて問題解決に努めます。

カスハラに該当すると判断した場合は、従業員等を守るため、対応の中断・終了、対応方法の変更、関係部門・外部専門家との連携、警察その他関係機関への相談・通報等、必要な措置を講じることがあります。

他方、関西ペイントグループは、従業員等によるお客様に対するハラスメント行為、不適切な行為も許容しません。従業員等がそのような行為を行うことのないよう、必要な周知・啓発に努めます。

本方針は関西ペイントグループ共通の基本方針であり、各社・各地域においては、事業特性及び各国法令を踏まえ、必要な規程又はルールを別途定めることがあります。

関西ペイントグループでは、これからもより良い製品・サービスを提供し、お客様にご満足いただけるよう努めて参ります。

引き続き、ご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。