

合同会社ギンガス
「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. 基本理念

合同会社ギンガスは、健康食品および化粧品の輸出販売事業を通じて、日本国内をはじめとする海外各国の皆様の健康と美に貢献することを使命としております。

当社は、すべての従業員が尊厳をもって働き、その能力を最大限に発揮できる職場環境を提供することが、お客様への最良のサービス提供につながると考えております。

カスタマーハラスメントは、人格と尊厳を侵害する行為であり、当社はいかなる理由があっても、ハラスメント行為に対抗することを明確に宣言し、組織として毅然として対処することをここに宣言致します。

2. ハラスメント防止への取り組み

当社の事業は、日本国内を基盤として海外各国に向けて国際的な取引を展開しており、多様な文化的背景を持つお客様との接点があります。

当社は、これらの多様性を尊重しつつも、文化の違いを理由としたハラスメント行為は容認いたしません。

そして、異文化間でのコミュニケーションにおける誤解や偏見によるハラスメントの防止に積極的に取り組んでまいります。

言語や文化の違いを理由とした差別的言動、威圧に対しては、カスタマーハラスメントとして厳正に対処いたします。

3. 対象となる行為の明確化

当社では、以下の行為をカスタマーハラスメントとして定義し、排除いたしますことをご了承ください。

- ・暴力行為、威嚇、脅迫
- ・人格を否定する暴言、侮辱、誹謗中傷
- ・民族、国籍、性別、年齢などを理由とした差別的発言
- ・土下座や過度な謝罪の強要
- ・SNSでの個人情報拡散や誹謗中傷の投稿
- ・セクシャルハラスメントやSOGI ハラスメント
- ・執拗な金銭要求や不当な損害賠償請求
- ・長時間にわたる拘束や業務妨害
- ・従業員の解雇要求や個人攻撃

4. 組織的対応体制

当社では、カスタマーハラスメント対策を現場だけに任せることなく、代表社員・業務執行社員を含めた組織全体で対応いたします。

【相談窓口】

- ・社内窓口：業務執行社員 高田淳生

- ・ 連絡先：070-5469-0923（メール：gingasllc@gongas.jp）
- ・ 社外窓口：東京都中小企業振興公社 法律相談窓口（03-3251-7881）

相談は、対面、電話、オンライン、メールにて 24 時間受付いたします。相談者のプライバシーは厳格に保護し、相談を理由とした不利益取扱いは一切行いません。

5. 段階的対応プロセス

ハラスメント事案が発生した場合、以下の段階的プロセスで対応いたします：

第一段階：事実関係の確認と初期対応

第二段階：組織的判断と対応方針の決定

第三段階：警告および行為の中止要求

第四段階：法的措置を含む厳正な対処

緊急性が高い場合（暴力、脅迫等）は、直ちに警察への通報を行い、安全確保を最優先いたします。

6. 国際的な事業特性への配慮

当社の海外各国の皆様との良好な関係を維持しながら、文化的差異を悪用したハラスメント行為には断固として対処いたします。

適切な通訳サービスの提供、文化的背景の説明など、相互理解を促進する取り組みを継続的に実施いたします。

また、オンライン販売における匿名性を悪用した嫌がらせ行為についても、デジタル証拠の保全と適切な対応を行います。

7. 継続的改善への取り組み

当社では、事業拡大に伴うリスクの変化に対応するため、以下の取り組みを継続いたします。

- ・ 全従業員に対する定期的な研修の実施
- ・ 対応マニュアルの定期的な見直しと更新
- ・ 他社事例の調査と対策の改善
- ・ 専門機関との連携強化

8. ステークホルダーとの協力

取引先企業、配送業者、その他のビジネスパートナーの間でも、相互のハラスメント防止に関する協力体制を構築いたします。

特に、海外現地法人設立に際しては、現地の法的要件と文化的配慮を両立させたハラスメント防止体制を確立いたします。

9. 法的対応への姿勢

当社は、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例をはじめとする関連法規を遵守し、悪質なハラスメント行為に対しては、民事・刑事を問わず法的措置を躊躇なく実行いたします。

10. 継続的なメッセージ発信

当社は、この基本方針を社内外に広く周知し、カスタマーハラスメント撲滅に向けた強い意志を継続的に発信してまいります。

健全なビジネス環境の構築により、お客様、従業員、そして社会全体の利益につなげてまいります。

令和7年7月3日
合同会社ギンガス
業務執行社員 高田淳生