



2025年2月3日  
株式会社オンワードホールディングス  
秘書・広報室 広報 Div.

## 「カスタマーハラスメントに対する基本方針」策定のお知らせ

株式会社オンワードホールディングス(本社:東京都中央区 代表取締役社長:保元 道宣)は、オンワードグループ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、2月3日(月)に公開しましたのでお知らせいたします。

### 【オンワードグループ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」】

[https://www.onward-hd.co.jp/company/customer\\_harassment.html](https://www.onward-hd.co.jp/company/customer_harassment.html)

近年、カスタマーハラスメントが社会問題化しており、厚生労働省は全ての企業に対し、カスタマーハラスメントから従業員を保護する対策を義務付ける方針を示しています。東京都では、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を2025年4月より施行するなどの動きも見られます。

このような状況下において、当社グループでは、カスタマーハラスメント対策の取り組みを検討するべく、社内の様々な部門から委員を選出し、カスタマーハラスメント対策委員会を設置しました。この度策定した「カスタマーハラスメントに対する基本方針」も、当委員会のメンバーが中心となり、厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に加え、社内アンケート調査を参考に作成しました。

また、対応フローの構築と相談窓口の設置を図り、発生案件に応じて当該部門と適切な部門の担当者、相談窓口が迅速に対策会議を開き、スピーディーに案件解決に向けて対策を講じます。

当社グループは、「ヒトと地球(ホシ)に潤いと彩りを」というミッションステートメントを定め、“社員の多様な個性をいかしたお客さま中心の経営”により、地球と共生する“潤いと彩り”のある生活づくりに貢献する「生活文化創造企業」として前に進み続けることを掲げています。

本基本方針を策定することにより、“社員の多様な個性をいかしたお客さま中心の経営”のさらなる推進を目指してまいります。

## <オンワードグループ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」>

### はじめに

オンワードグループは、お客様にファッションを生活文化として提案し、新しい価値やライフスタイルを創造することで、人々の豊かな生活づくりに貢献することを目指しています。

お客様のニーズを的確に把握し、ニーズに合致したファッション性豊かな商品を提供すると同時に、お客様からのご意見やご要望を真摯に受け止め、適切に対応するように努めます。また、お客様からいただいた貴重なご意見を財産として、社内にて共有し、商品改善やサービスの向上に取り組みます。

一方で、お客様と従業員の安心・安全を確保するため、他のお客様や従業員の安全を脅かす行為には、関係法令及び社内基準を遵守した上で、状況に応じて必要な専門機関・公的機関と連携の上、組織的対応を行います。

### 1.カスタマーハラスメントの定義

お客様からのご要望のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または要求を実現するための手段・態様が社会通念上、不適切なものであって、これによって従業員の就業環境などが害されるもの。

#### 【対象となる行為】

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・長時間の拘束、繰り返しの対応、お断りしていることに対して執拗に要求を続ける等の行為。
- ・当社の商品・サービスに対して当社の対応基準を超えた負担・対応を求める行為。
- ・従業員に対する暴力、暴言、人格を否定する発言や侮辱的な発言、威圧的な言動や行動。
- ・つきまといや待ち伏せ行為など、従業員が強いストレスや恐怖を感じる迷惑行為。
- ・当社及び従業員の信用を毀損するまたは業務を妨害する行為。(SNS やインターネット上における誹謗中傷行為等を含むがそれに限らない)
- ・他のお客様に著しい迷惑を及ぼす行為。
- ・虚偽の情報提供や、法令の規定、公序良俗に反する行為。

### 2.カスタマーハラスメントへの対応姿勢

- ・カスタマーハラスメントに該当する行為があったと当社が判断した場合、商品提供やサービス利用を停止させていただく場合があります。
- ・さらに悪質と判断した場合は、警察や弁護士等のしかるべき機関に連絡の上、厳正に対処いたします。

### 3.当社グループにおける取り組み

- ・本方針による企業姿勢の明確化、従業員への周知・啓発をしています。
- ・カスタマーハラスメントへの報告・相談体制を整備し、発生時の対応体制を構築しています。

2025年1月制定

#### ■株式会社オンワードホールディングス 概要

1927年に「榎山商店」として創業しました。現在は、「ファッション」「ウェルネス」「コーポレートデザイン」の3つの領域における事業を推進するとともに、海外においては、「ヨーロッパ」「アメリカ」「アジア」の3地域でビジネスを展開しています。

ミッションステートメントである「人と地球(ホシ)に潤いと彩りを」と、「社員の多様な個性をいかしたお客さま中心の経営」により、地球と共生する“潤いと彩り”のある生活づくりに貢献する「生活文化創造企業」として前に進み続けます。

設立:1947年(昭和22年)9月4日

代表者:代表取締役社長 保元 道宣

本社:〒103-8239 東京都中央区日本橋3丁目10番5号オンワードパークビルディング

URL:<https://www.onward-hd.co.jp/>