# 日本製紙グループ　カスタマーハラスメント対応方針について

## ◇はじめに

日本製紙グループは、「木とともに未来を拓く」をスローガンに掲げ、総合バイオマス企業として持続的な成長を目指しています。その中で、さまざまな製品の安定供給とともに、お客様、お取引先様、施設の近隣にお住まいの皆様その他当社グループの事業に関係を有する方（以下「お客様等」といいます。）に満足いただける品質の追求に日々努めております。

当社グループの製品やサービスに対するお客様等のご意見・ご要望については、真摯に受け止め、誠実な対応を心がけておりますが、お客様等からの言動の中には、正当な理由のない過度な要求や、社会通念に照らして行き過ぎた行為（従業員（派遣社員、協力会社の従業員を含みます。）への暴言、人格否定など）が見受けられることがあります。こうした行為は、従業員の尊厳を深く傷つけ、安全に働くことのできる職場環境を著しく損なうものです。

お客様等と従業員双方の尊厳を大切にし、これからもお客様等の信頼に応えるより良い製品やサービスを提供し続けるために、「日本製紙グループ カスタマーハラスメント対応方針」を作成いたしました。

## ◇カスタマーハラスメントと考える行為

・商品やサービスに問題がない状態での過度な要求
・当社グループの業務とは関係のない不当な要求
・暴力行為（殴る、蹴る、物を投げるなど）
・暴言や脅迫（大声を出す、侮辱する、SNS 等での誹謗中傷、執拗な揚げ足取りなど）
・セクシュアルハラスメント行為（不必要な身体への接触、性的な冗談、執拗な誘いなど）

※上記はあくまで代表的な事例であり、対象となる行為はこれらに限りません。

## ◇カスタマーハラスメントへの対応方針

こうした行為が確認された場合、お客様等とのお取引をお断りさせていただくことがあります。また、悪質と判断した場合には、警察・弁護士などに連絡のうえ、適切に対処させていただきます。多くのお客様等には、日頃よりマナーを守って当社グループの製品・サービスをご利用いただき、心より感謝申し上げます。万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、従業員を守るため、本方針に基づき毅然と対応させていただきます。何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

当社グループはこれからも、お客様等とのより良い信頼関係を築き、お客様等のご期待にお応えできるよう努めてまいります。

2026 年 10 月 1 日

日本製紙グループ