カスタマーハラスメントに対する基本方針

ARE ホールディングスグループ（以下「当社」という。）は、貴金属事業および環境保全事業を通じて、限りある資源を大切にし、地球環境の保全に取り組み、持続可能な世界の実現に貢献しております。そのためには、高い水準のビジネス倫理をもってお客様や取引先の皆様と良好な関係を築き、対等なパートナーとして相互に尊重し合いながら事業活動を行うことが不可欠であると考えています。また、こうした信頼関係に支えられた質の高いサービスを継続的に提供するためには、従業員等※一人ひとりが心身ともに安全かつ安心して働ける就業環境を確保することが不可欠であると考えています。そのため、カスタマーハラスメントに該当する行為が発生した場合は、従業員等の人権を尊重し、健康と安全を確保するため、組織として毅然とした態度で対応いたします。

本方針は、日本の労働施策総合推進法に基づき、日本国内の当社およびグループ会社に適用します。海外グループ会社については、会社が属する各国・地域の法規制、社会的要請を踏まえた人権・労務管理を行い、当社グループ人権方針に基づきハラスメントの防止に取り組みます。

※ 従業員等：正社員、嘱託社員、準嘱託社員、有期雇用従業員、派遣社員、フリーランスその他業務委託者等、当社の業務に従事する者

1. カスタマーハラスメントの定義

   お客様や取引先の皆様からのクレーム・言動のうち、厚生労働省が定める指針に従い、以下に該当する行為をカスタマーハラスメントと定義します。

   当該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、要求内容の妥当性または要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により従業員等の就業環境が害されるもの。

2. 該当する行為の一例（厚生労働省指針より）
   - 身体的な攻撃：暴行や傷害、危険な行為（接触の有無を問わない）など
   - 精神的な攻撃：脅迫、中傷、暴言、侮辱、名誉毀損、人格否定、土下座の強要など
   - 威圧的な言動：大声で周囲を威圧する、反社会的な言動など
   - 継続的・執拗な言動：同じ質問の繰り返し、揚げ足取り、執拗な責めたて、長時間の拘束など
   - 不当な要求：性的な要求、プライバシー侵害、過剰なサービス要求、根拠のない損害賠償や値引き・金銭の要求、担当者個人への度を越えた責任追及など

3. カスタマーハラスメントへの対応

   当社は、お客様や取引先の皆様との信頼関係を大切にしております。一方で、暴言、威圧的言動、不当要求、過度な値引き要求、契約範囲を超えるサービス要求、従業員等への人格否定やプライバシー侵害など、社会通念上許容される範囲を超えた言動に対しては、従業員等の生命、人権及び安全を守るため、組織として毅然と対応いたします。

   そのうえで、お客様や取引先の皆様との信頼関係の維持が困難であると当社が判断した場合には、残念ながら取引をお断りさせていただくことがあります。具体的には、訪問・電話・メール等による対応

の終了、サービス提供の停止、契約内容の見直しまたは解除、その他必要な措置を講じる場合がございます。

また、悪質な言動または違法性があると判断した場合は、直ちに警察、弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処いたします。なお、対応にあたっては、関係者のプライバシーに十分配慮し、事実関係を適切に確認したうえで、公正かつ慎重に対応いたします。

当社は、各種法令や社会環境の変化を踏まえ、本方針および関連する管理体制の継続的な見直しと改善を行い、信頼される企業グループであり続けることを目指します。

2026 年 8 月 25 日

ARE ホールディングス株式会社

代表取締役社長 兼 最高経営責任者（CEO）

東浦 知哉