

カスタマーハラスメントに対する当社の方針

1. 基本方針

当社は、すべての従業員が安心して働くことができる職場環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対して適切に対応します。

当社は、お客様からの正当なご意見・ご要望には誠実かつ適切に対応します。

一方で、従業員の人格や尊厳を傷つける言動、従業員の安全を脅かす言動、社会通念上不相当な要求その他のカスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、従業員を守ることを優先し、組織として対応します。

従業員にカスタマーハラスメントへの対応を一人で抱え込ませることはせず、必要に応じて上司、管理部門その他の担当者が対応を引き継ぎます。

2. カスタマーハラスメントとは

当社では、顧客等からの言動のうち、要求の内容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り、それによって従業員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントとします。

なお、正当な苦情や合理的な改善要望であることのみを理由として、カスタマーハラスメントと判断することはありません。

3. カスタマーハラスメントの例

以下のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

- ・暴行、身体的攻撃その他の危害を加える行為
- ・脅迫、威嚇、威圧的な言動
- ・暴言、侮辱、人格を否定する発言
- ・正当な理由のない土下座等の謝罪の強要
- ・合理的な理由のない長時間の拘束
- ・同じ要求を繰り返し、執拗に要求する行為
- ・正当な理由のない担当者の交代や解雇等の要求
- ・商品・サービスの内容等に照らして著しく過大な要求
- ・従業員または会社の信用・名誉を害する言動
- ・SNS やインターネット等を利用した誹謗中傷等
- ・その他、社会通念上不相当な手段・態様による要求または言動

4. 当社の対応

カスタマーハラスメントが発生した場合、当社は状況に応じて以下の対応を行います。

- ・上司・管理者等への引継ぎ
- ・複数名による対応
- ・対応担当者の変更
- ・対応の打ち切り
- ・本社・管理部門等への報告・相談

- ・録音、録画その他の方法による記録
- ・弁護士その他の専門機関への相談
- ・暴行、傷害、脅迫等の犯罪に該当する可能性がある場合の警察への通報
- ・その他、従業員を保護するために必要な措置

5. 従業員の皆さんへ

カスタマーハラスメントを受けた場合、またはそのおそれがある場合は、一人で抱え込まず、速やかに上司または下記の相談窓口へ相談してください。

カスタマーハラスメントに該当するかどうか判断が難しい場合も相談してください。

従業員自身で判断して対応を継続する必要はありません。

6. 相談窓口

カスタマーハラスメントに関する相談・報告は、以下の窓口で受け付けます。

相談窓口：現場所属長、本社営業担当者、本社総務部

相談窓口は、カスタマーハラスメントが現実には発生している場合だけでなく、発生するおそれがある場合や、該当するかどうか判断が難しい場合にも利用できます。

7. 相談者等の保護

会社は、相談者その他の関係者のプライバシーを保護し、相談内容及び相談者等の情報を適切に管理します。

また、相談したこと、事実関係の確認に協力したこと等を理由として、解雇その他の不利益な取扱いを行いません。

8. 教育・研修

当社は、カスタマーハラスメントに関する基本的な知識、対応方法及び相談窓口等について、必要な研修・周知を行います。

9. 適用開始日

本方針は、2026年10月1日から適用します。

株式会社サンセイ
代表取締役 富田佳佑