

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

サンワテクノスグループは、「明るい未来を創るサンワテクノスグループ(以下、「当社グループ」といいます)」という経営理念の基、社業を通じて「社是」の実現を目指し、グローバルネットワークを活用して、お客様等への「最新の情報」「ニーズを捉えたソリューション」「安全安心のサービス」を提供し続けます。

そしてパートナー企業との協業により、産業の振興、持続可能な社会の実現に奉仕して参ります。また、高付加価値な商品を提供すると同時に、お客様等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、お客様等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、ごく一部のお客様等から、従業員等(従業員の他、役員、準社員、契約社員、派遣社員、出向社員、パート・アルバイト臨時社員、フリーランス、当社で就業体験を行う学生等を含み、以下、総称して「従業員等」といいます)に対して心ない発言や行動がなされ、就業環境が害される例が見受けられます。このような行為が従業員の人權を脅かすものとして許されないことはもちろんですが、モチベーションの低下や離職などを招き、結果的にはお客様等に対して十分なサービスを提供できなくなる事態にも繋がりがかねません。

そこで、当社グループとしては、お客様等に今後もより良いサービスを提供し続けるためにも、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然とした対応を行うことが必要と考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社グループにおいては、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律(令和7年法律第63号)第33条第1項を参考に、お客様等の言動であって、当社グループの雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより当該労働者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定義いたします。

なお、「お客様等」とは、当社グループと直接の取引関係にあるお客様・お取引先様のほか、今後取引関係となる可能性がある方、当社グループの事業と関係するステークホルダーなど、当社グループと業務上の関わり合いがある関係者を広く含みます。

カスタマーハラスメントの具体例としては以下のとおりですが、これらに限られるものではありません。当社グループとしては、個々の事案に応じ、カスタマーハラスメントに該当するかどうかを判断した上で、状況に応じて専門機関・公的機関と連携の上、組織的対応を行います。

【カスタマーハラスメントの具体例】

①お客様等による不当な内容の要求

- ・合理的な理由のない、または過剰なサービスの提供の要求
- ・合理的な理由のない謝罪の要求(土下座などの強要)
- ・正当な理由のない商品やサービス、金銭の要求、謝罪の要求
- ・過大・不当な返金や補償の要求
- ・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
- ・虚偽の情報提供や、法令の規定、公序良俗に反する行為の要求

②お客様等による不当な行動・発言

- ・身体的な攻撃(殴る、蹴る、叩く、物のなげつけ等の暴行や傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、威嚇、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、人格を否定する言動、威圧的な言動)

- ・性的な言動(セクシュアルハラスメント、ストーカー行為)並びに差別的な言動
- ・つきまといや待ち伏せ行為など、従業員等が強いストレスや恐怖を感じる迷惑行為
- ・拘束的な行動(不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる・要求する)
- ・当社グループ関連施設・業務スペースに許可なく立ち入る行為
- ・当社グループで働く従業員等や当社グループの施設・設備を無断で撮影、録画する行為並びに会話を録音する行為
- ・当社グループで働く従業員等への攻撃や要求
- ・当社グループで働く従業員等の信用を毀損するまたは業務を妨害する行為。(従業員等の個人情報などを SNS やインターネット上へ投稿するなどの行為並びに誹謗中傷行為等を含むがそれに限られない)
- ・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

2. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社グループは、カスタマーハラスメントへの対策として、カスタマーハラスメントの発生前後を通じて、以下のような対応を行います。

【社内対応】

- ・カスタマーハラスメントに対する基本方針等による当社グループの姿勢の明確化、従業員等への周知・啓発を行います。
- ・カスタマーハラスメントの判断基準や対応方法について、社内教育を実施します。
- ・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ます。
- ・カスタマーハラスメント被害にあった従業員等に対しては必要な支援を行います。
- ・個々の事案に応じ、カスタマーハラスメントに該当するかどうかを判断した上で、状況に応じて専門機関・公的機関(顧問弁護士・警察等)との連携により対応方針を検討します。

【社外対応】

- ・カスタマーハラスメントの発生を未然に抑止するため、お客様との間でより良い関係の構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメントが発生した場合には、毅然と対応し、合理的、理性的な話し合いを求めます。
- ・特に悪質なカスタマーハラスメントがあったと当社グループが判断した場合、直ちに当該カスタマーハラスメントの中止を求めるとともに、当社グループからの対応をお断りさせていただくこともあります。

2025年8月1日

サンワテクノス株式会社

代表取締役社長 社長執行役員 松尾 晶広