

# カスタマーハラスメントに関する基本指針

## 1. はじめに

当社は、環境保全、地域との共生を目指しつつ、お客様の信頼に応え、お客様の期待を超える品質を提供するべく事業活動を行っております。したがってお客様からのご意見やご要望等は、当社の製品やサービスの改善や品質向上につながる大変貴重な機会と考えております。

しかしながら、一部のお客様による過度な要求や従業員の人格を否定する暴言・脅迫・暴力等の社会通念上著しく不当である行為は、従業員の安全や健康を脅かし、就業環境を悪化させるだけではなく、安定した事業活動や公正かつ持続可能な社会の実現に悪化をおよぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつなぐと考え、本指針を定めました。

## 2. カスタマーハラスメントに対する当社の対応方針

お客様の要求・言動が以下の3. に定める「カスタマーハラスメントの定義」に該当すると当社が判断した場合、対応を打ち切り、以後の製品やサービスの提供をお断りする場合があります。

さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家と連携の上、通報や法的措置といった毅然とした対応をさせていただきます。

## 3. カスタマーハラスメントの定義と具体例

当社は、厚生労働省が公表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」、東京都が公表している「カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）」に基づき、以下の3つの要件のいずれかを満たす場合、お客様からの行為を、カスタマーハラスメントと定義します。あくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。

### (1) 妥当性を欠く不当な要求の場合

例) ①当社が提供する製品・サービスに瑕疵や過失が認められない場合

②お客様の要求内容が、当社の提供する製品やサービスと無関係の場合

### (2) お客様の要求内容の妥当性にかかわらず、要求を実現するための手段・態様が違法または社会通念上不当である場合

例) ①従業員への身体的な暴力

②従業員への精神的な攻撃

③従業員への威圧的な言動や暴言

④従業員への文書等での謝罪や土下座の強要

⑤従業員への執拗な（継続的な）言動

⑥従業員を長時間拘束する行動

⑦従業員への差別的な言動

⑧従業員への性的な言動

⑨従業員個人への攻撃や嫌がらせ

⑩SNS やインターネット上での誹謗中傷

### (3) お客様の要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当である場合

- 例) ①過度な製品交換の要求  
②過度な金銭補償の要求  
③過度な謝罪の要求  
④その他不可能な行為や抽象的な行為の要求

以上

2025年4月14日  
株式会社サンライテック  
代表取締役 山元雄弘