

《カスタマーハラスメントに対する当社の基本方針》

私たち株式会社サンセイランディック（以下、当社という）は、「人と人の未来を繋ぐ先駆者となる」を経営理念とし、お客様からのご意見やご要望に真摯に向き合い、サービス向上に努めております。

一方で、一部のお客様の心無い言動によって、職場環境が害されることに危機感を有しております。当社は、すべての従業員が安全・安心して働くことのできる職場環境作りを推進することを目的として、絶えず職場環境の改善に取り組んでおり、安心して働ける職場環境を作るべく、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定致しました。

1) 当社のカスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、お客様から従業員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するものを指します。その一例を以下の記載にて例示しております。

お客様及びお取引先様により、当社従業員に行なわれる一連の行為

- 当社、従業員に対する暴力及び暴言
- 当社、従業員に対する威迫及び脅迫
- 当社、従業員の人格を否定する言動
- 当社、従業員を侮辱する言動
- お客様若しくは、お取引先様による過剰又は不合理な要求行為
- 不合理な謝罪要求又は謝罪に伴う一連の行為
- 当社、従業員に関する解雇等の社内処罰要求
- 社会通念上相当な範囲を超える便宜供与
- 当社、従業員の業務を著しく阻害する時間及び場所における拘束
- 当社、従業員への長時間に亘る不合理な拘束
- 当社、従業員への業務時間外に及ぶ呼び出し及び対応の要求
- 当社、従業員への各種ハラスメント行為全般
- 当社、従業員のプライバシー権の侵害行為
- 当社、従業員への不当不法なつきまとい行為
- SNS（インターネット利用）他での当社従業員への誹謗中傷

上記の行為を一例として、当社がハラスメント行為と認めた場合には、残念ながら各種サービスの中止及びお取引を停止せざるを得ないことがあります。なお、行為の内容又は状況により、警察機関、顧問弁護士、その他関係各所との連携により対処を行ないます。

当社従業員がお取引先様に対して、定義した行為等を行なわないよう、教育・研修などを通して注意喚起してまいります。

2) 当社のカスタマーハラスメントへの対応

当社にて定義した一例の他、当社がカスタマーハラスメントと認める行為につきましては、関係各所のご協力を頂きながら、毅然と粛々と対処を進めてまいります。

- ① 当社がお客様の要求や言動をカスタマーハラスメントと判断した際は、お客様対応を打ち切り、以降のサービス提供をお断りする場合があります。

- ② 当該カスタマーハラスメントの悪質性に応じ、警察通報、弁護士、外部専門家に相談の上、法的対応を講じることがあります。
- ③ 当社、従業員がお客様の言動によって、受傷等の被害を負った際には、従業員の意思・尊厳を重んじ、警察通報、外部専門家に相談の上で、法的対応を講じます。
- ④ 当社、従業員に対するカスタマーハラスメント被害の予防のため、従業員相談窓口を設置しお客様対応の助言と支援を行う体制を構築致します。
- ⑤ 当社、従業員への助言、支援にあたっては、従業員及び関係者のプライバシー保護、不利益取扱い禁止を内部規定で定め、報告、相談し易い体制を構築しております。
- ⑥ カスタマーハラスメントにより被害にあった当社従業員に対して、そのケアに努めてまいります。

当社、カスタマーハラスメントに対する基本方針については、労働契約法第 5 条の労働者の安全への配慮に関する規定を誠実に遵守すると共に、お客様に対して真摯且つ誠実なサービス提供を目指し、当社従業員が安全且つ安心して就業できる職場環境を共創するものです。

制定日：2025 年 4 月 1 日
株式会社サンセイランディック
代表取締役 松崎 隆司