

カスタマーハラスメントに対する方針

サンゲツグループ（以下、当社グループという）は、人々の暮らしを彩る商品を取り扱い、空間に対するソリューションを通じた価値創造に加え、Inclusive（みんなで）・Sustainable（いつまでも）・Enjoyable（楽しさあふれる）な社会の実現に貢献することを目指しています。

当社グループは、従業員の多様性、人格、個性を尊重し、従業員一人ひとりが能力を最大限発揮できる、安全・健康・快適で働きやすい就業環境を確保することが、より質の高いサービス提供につながると考え、「カスタマーハラスメントに対する方針」を以下の通り策定いたしました。

株式会社サンゲツ
代表取締役 社長執行役員 近藤康正

1. 基本方針

当社グループは、全てのお客さまに誠実かつ敬意をもって対応することを基本としています。一方で、一部のお客さまから悪質な言動、脅迫、不当な要求などのカスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられることがあります。これらの行為があったと判断した場合、当社グループ従業員を守るため、お客さまへの対応を中断させていただく場合がございます。当社グループは、従業員が安心して業務を遂行できる職場環境を維持し、各お客さまに真摯に向き合って高い品質のサービスを提供するために、カスタマーハラスメントへの適切な対策を講じます。

2. 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、お客さまやお取引先さまからの要求の内容が妥当性を欠く場合や、従業員に対する社会通念上相当な範囲を超える行為によって、就業環境を害するものをいいます。

【該当する行為】

- ・ 恫喝、罵声、暴言
- ・ 拘束行為
- ・ 脅迫行為
- ・ 正当な理由の無い過剰な要求や強要
- ・ 繰り返される執拗な言動
- ・ 差別的言動
- ・ 性的な言動
- ・ 従業員個人へのつきまといや迷惑行為 など

上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限りません。

3. 当社グループにおける取り組み

当社グループでは、次のような取り組みを行い、カスタマーハラスメントへ適切な対応ができるような就業環境を作るとともに、当社グループの従業員に対しても、適切な教育を行います。

- ・本方針の企業姿勢の明確化と当社グループで働く従業員への周知
- ・カスタマーハラスメントへの対応マニュアルの策定
- ・当社グループで働く従業員への教育
- ・当社グループで働く従業員のための相談・報告体制の整備

4. カスタマーハラスメントへの対応

上記のようなカスタマーハラスメント行為が確認された際は、お客さまへの対応を中断させていただきます。さらに、悪質と判断した場合には、警察や弁護士など外部と連携の上、厳正に対処させていただきます。

お客さまにおかれましても、ご理解・ご協力をよろしくお願いいたします。

制定日 2025 年 6 月 1 日