株式会社スミック

カスタマーハラスメントに対する基本方針

ー すべてのお客様に質の高いサービスを提供し続けるために ー

平素は格別のお引き立てを賜り、厚く御礼申し上げます。

弊社は、日頃よりお客様の声を真摯に受け止め、ご満足いただけるサービスの提供に努めております。しかしながら、万が一、従業員の尊厳を傷つけ、安全や就業環境を脅かすような行為（カスタマーハラスメント）が発生した場合、従業員を守ることは企業としての重大な責務であると考えております。

つきましては、お客様との良好な信頼関係を維持し、今後もより良いサービスを提供し続けるため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を以下の通り策定いたしました。

1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省のガイドラインに基づき、当社ではカスタマーハラスメントを以下のように定義いたします。

> **「お客様等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、当該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、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるもの」**

2. 対象となる主な行為（具体例）

以下の行為はあくまで例示であり、これらに限定されるものではありません。

精神的・身体的な攻撃

大声での怒鳴り声、暴言、脅迫、恐喝、威圧的な言動／侮辱、人格否定、名誉毀損／暴行、傷害、物を投げつけるなどの行為

過剰または不当な要求

当社の過失がない状態での無償サービスの強要、過剰な金銭補償の要求／不当な商品交換、値引きの要求／規定を逸脱した特別扱いの要求／土下座の強要

業務妨害・拘束的な行動

合理的な理由のない長時間の電話、長時間の居座りや不退去／同様の要望やクレームの執拗な繰り返し

プライバシーの侵害・セクシュアルハラスメント等

従業員の氏名・写真・音声等をSNSやインターネット上へ無断で公開する行為／つきまとい行為／性的な言動などの各種ハラスメント

3. 会社としての対応方針

当社は、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、従業員を守るため以下の対応を組織的に行います。

- **対応のお断り：**
  カスタマーハラスメントと判断される言動があった場合、誠に遺憾ながら、その後の対応（電話、対面、サービスの提供等）をお断りさせていただく場合がございます。
- **組織的な対応と記録：**
  事実関係を正確に把握するため、録音・録画等による記録を実施する場合がございます。対象事案については、担当者個人の問題とせず、会社として組織的に対応いたします。

【悪質な行為に対する措置】

お客様の言動が著しく悪質であり、犯罪行為に該当する、あるいは会社や従業員に対する重大な権利侵害があると判断した場合は、速やかに**警察への通報や、弁護士等の外部専門家と連携のうえ、法的措置も含め毅然とした対応**をとらせていただきます。

4. お客様へのお願い

多くのお客様には、日頃よりモラルある行動と温かいご支援をいただき、心より感謝申し上げます。当社は今後も、お客様のご意見・ご要望に真摯に向き合い、サービスの向上に努めてまいります。

従業員が心身ともに健康で、安心してお客様へのサービス提供に専念できる環境を維持するため、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

株式会社スミック
制定日：2026年8月20日