

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026年10月1日
サンヨウ株式会社
代表取締役社長 水島 康博

1 基本的な考え方

当社は、お客様やお取引先のご意見・ご要望・苦情を真摯に受け止め、商品・サービスと業務の改善に努めます。一方で、カスタマーハラスメントには組織として毅然と対応し、従業員の安全と心身の健康を守ります。

正当な申出には誠実に対応し、お客様の権利を尊重します。また、一人ひとりの状況やご意向を踏まえ、対話を通じて必要な配慮を行います。

2 対象となる言動

お客様やお取引先等の言動のうち、業務の性質や経緯等に照らして、要求内容または手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するものを対象とします。対面のほか、電話・メール・SNS等での言動も含みます。

- ・暴力、物を投げる行為、脅迫、暴言、侮辱、人格否定、大声による威圧、土下座の強要
- ・差別的・性的な言動、つきまとい、従業員のプライバシーを侵害する撮影・投稿等
- ・長時間の拘束、居座り、退去拒否、同じ要求や連絡の執拗な繰り返し
- ・契約を著しく超える要求、対応が著しく困難・不可能な要求、不当な補償・値引き要求

(例：①社会通念上相当な範囲を超えた返品、返金、交換、値引き、補償等の要求

②商品の在庫状況、メーカーの生産状況、配送条件等により実現できない要求

③指定できない配送日時や納期について、対応を繰り返し強要する行為

④運送会社やメーカー等、当社のみでは対応できない事項について過度に責任を追及する行為)

- ・従業員の処分・解雇や個人情報開示等の不当な要求、SNS投稿等を利用した脅し

これらは例示です。要求の妥当性、言動の態様・頻度・時間、当社側の対応等を総合的に判断し、苦情や撮影・録音だけを理由に一律に判断しません。

3 当社の対応

従業員に一人で抱え込ませず、上長への引継ぎや複数名での対応を行います。状況に応じて警告し、電話の終了、対応の中止、退去要請等を行います。悪質な事案は警察・弁護士等と連携し、法令・契約の範囲内で対応方法の制限、出入禁止、販売・サービス提供の停止等を行います。

暴力や具体的な脅迫等で危険がある場合は、通常の手順を待たず、直ちに対応を中止し、安全確保と警察への通報を優先します。

4 従業員の保護と相談窓口

パート・派遣等を含むすべての従業員を保護します。発生のおそれや判断に迷う場合も相談できます。相談者・関係者のプライバシーを守り、相談・報告や事実確認への協力を理由とする不利益な取扱いを行いません。

社内相談窓口 一次相談：上長 ／ 最終相談：常務または社長

5 社内での取組

事実を速やかに確認・記録し、休憩、担当変更、専門家への相談等により従業員を支援します。本方針と対応ルールの周知・教育、事例の検証と業務改善を通じて、発生・再発の防止に取り組みます。当社の役員・従業員も、お客様や仕入先・協力会社等に対してカスタマーハラスメントを行いません。