

株式会社セイコーアドバンス カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

1. 基本的な考え方

株式会社セイコーアドバンス(以下「当社」といいます)は、「信頼」「前進」「誠実」「感謝」の社是のもと、お客様、お取引先様その他当社の事業に関係を有する方々(以下「お客様等」)からの貴重なご意見・ご要望を、製品・サービスの改善に不可欠なものとして真摯に受け止め、製品・サービスの改善に繋げております。

お客様等との良好な関係を維持・発展させ、より良い製品・サービスを提供していくためには、お客様等と当社の労働者が相互に理解と尊重の姿勢をもって、適切なコミュニケーションを図ることが重要であると考えております。また、すべての労働者が安心して能力を発揮できる就業環境を守ることも、当社の重要な責務です。

こうした考えのもと、当社はここにカスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。万が一、社会通念上許容される範囲を超えた言動があった場合には、組織として毅然とした態度で対応し、労働者を保護します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、次の 3 つの要素をすべて満たすものを、カスタマーハラスメント(以下「カスハラ」といいます)とします。

- ① 職場において行われるお客様等の言動であること
- ② 労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えたものであること
- ③ その言動により、労働者の就業環境が害されること

なお、「職場」には、当社の事業所のほか、お客様等の事業所、出張先が含まれ、対面のものだけでなく、電話やメール、SNS 等のインターネット上で行われるものも含まれます。

3. 正当なお申入れとの区別

お客様等からのご意見・ご要望のすべてがカスハラに当たるわけではありません。客観的に見て社会通念上許容される範囲で行われたものは、正当なお申入れであり、カスハラには該当しません。当社は、正当なお申入れには真摯かつ誠実に対応します。

また、障害のある方が、不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスハラには当たりません。当社は、障害者差別解消法その他の関係法令に基づき、建設的な対話を通じて、必要かつ合理的な配慮を提供します。

4. カスハラに該当し得る行為

以下は例示であり、これらに限られません。また、これらに形式的に当てはまるからといって、直ちにカスハラと判断されるものでもありません。

- ①身体的な攻撃(暴行、傷害、物を投げつける等)
- ②精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、人格を否定する言動、性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動、盗撮、撮影をやめるよう求めた後も継続するなどの不相当な撮影等)
- ③威圧的な言動(大声で威圧する、反社会的な言動を行う等)
- ④継続的、執拗な言動(同様の質問の執拗な繰り返し、執拗な責め立て、同様のメールの執拗な送付等)
- ⑤拘束的な言動(不退去、居座り、長時間の電話による拘束等)
- ⑥要求内容が不当なもの(理由のない要求、契約を著しく超える要求、対応が著しく困難または不可能な要求、不当な損害賠償要求等)
- ⑦その他、社会通念上許容される範囲を超えると認められる言動

5. 当社の対応指針

- ▶お客様からの行為をカスハラと判断した場合には、労働者を守るために、放置することなく、組織として毅然とした対応を行います。
- ▶労働者に対応を一人で抱え込ませません。必要に応じて、上司にあたる管理監督者等が対応を引き継ぎ、複数名対応、上層部への連絡、対応の終了その他の必要な支援を行います。

- ▶状況に応じて、記録の作成、録音・録画(個人情報保護関連法令を遵守します)、対応の中止、退去のお願い、通話の終了を行います。
- ▶特に悪質と考えられる場合には、法令および契約等に照らし、警告、法令の制限内における製品の販売・サービスの提供の停止、施設への出入りのお断り、警察への通報、弁護士への相談その他の必要な措置を、組織として講じます。
- ▶カスハラ被害を受けた労働者へのケアを行うとともに、労働者がカスハラに適切に対応できるよう、研修の実施や相談窓口の設置を行うなど、組織全体でカスハラの防止に取り組めます。
- ▶当社側の説明不足や対応の誤りが原因・背景となっている場合には、カスハラへの対応とは別に、原因を確認し、真摯に改善します。

6. 不利益取扱いの禁止

当社は、労働者が、①カスハラに関し相談をしたこと、②事実関係の確認等の当社の措置に協力したこと、③都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求めもしくは調停の申請を行ったこと、④調停の出頭の求めに応じたことを理由として、解雇その他の不利益な取扱いを行いません。

7. 他社の労働者等への配慮

- ▶当社の労働者は、他社が雇用する労働者、個人事業主・フリーランスその他当社の事業に関係する方に対し、社会通念上許容される範囲を超え、その就業環境等を害する言動を行いません。
- ▶万が一、そのような言動が認知された場合には、他社が実施する雇用管理上の措置に協力するように努めます。このような協力を契機として、他社や協力に関与した当社の労働者に対して不利益な取扱いはしません。
- ▶また、当社の職場において、当社が雇用する労働者以外の方がお客様等から同様の言動を受けた場合にも、必要に応じて適切に対応するよう努めます。

8. 適用範囲

本方針は、管理監督者を含む当社が雇用するすべての労働者(正社員、嘱託社員、パート社員および当社で就業する派遣労働者)に適用します。

9. 周知および見直し

本方針は、ホームページ、社内掲示、社内報および研修を通じて周知します。運用状況を踏まえ、必要に応じて見直します。

以上
制定日:2026 年10月1日
株式会社セイコーアドバンス