

# 株式会社サイマコーポレーションカスタマーハラスメントに対する方針

## はじめに

サイマコーポレーションは、当社の成長と持続可能な社会の形成への貢献を両立させていくために、当社事業の影響を受けるすべての人々の基本的な人権を尊重し、心身の健康や安全を確保することは企業の重要な責務であると考えています。

当社では、お客様と従業員の人権を共に尊重し、お客様の信頼や期待に応えていくため、万が一お客様からの社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合の基本的なカスタマーハラスメントに対する方針を定めました。

## ■カスタマーハラスメントの定義

2022年2月厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、お客さまからのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はそ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、当社で働く社員の就業環境が害されるおそれがあるもの

### 【該当する行為】

以下の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- 継続的な言動、執拗な言動
- 土下座の要求
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動、性的な言動
- 当社で働く社員個人への攻撃や要求
- 当社で働く社員の個人情報等の SNS / インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- 不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- 正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

## ■カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、当社で働く社員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、お客さまへの対応をいたしません。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

## ■当社における取り組み

- 本方針による企業姿勢の明確化、当社で働く社員への周知・啓発
- カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- 当社で働く社員への教育・研修の実施
- 当社で働く社員のための相談・報告体制の整備

2025年3月

株式会社サイマコーポレーション

代表取締役社長 齋間 孝