



2025 年 8 月 29 日

「三和グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定

三和ホールディングス株式会社(本社:東京都新宿区/社長:高山靖司)は、「三和グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を以下のとおり策定しました。

三和グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

三和グループ(以下「当社グループ」という)では、「安全・安心・快適を提供することにより社会に貢献する」という使命のもと事業活動を行っています。お客様の信頼に応え、質の高い商品やサービスを提供し続けるためには、就業者が安心して働ける環境を確保することが重要であると考えております。

お客様の声に真摯に耳を傾ける姿勢に変わりはありませんが、ごく稀に不当な要求や就業者に対する暴言・脅迫などのハラスメント行為が見受けられることがあり、これらは就業者の尊厳を傷つけ、就業環境を害するものです。会社として就業者に対するハラスメント行為を容認せず、毅然とした態度で対応することにより、お客様・就業者の双方にとって健全な関係を構築できるよう努めてまいります。

カスタマーハラスメントの定義

お客様からの要求・言動のうち、「要求内容に妥当性を欠くもの、または要求内容が妥当であっても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、役職員その他当社グループの事業に従事する者(以下「就業者」という)の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

対象となる行為例

※具体例は以下のとおりですが、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、強要、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)や威圧的な言動
- ・過剰な繰り返しによる大量の問い合わせ等継続的または執拗な言動
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁、電話、その他およびお客様による合理的範囲を超える長時間または複数回におよぶ拘束)
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・就業者個人への攻撃や嫌がらせ(就業者の服装や容姿等に関する中傷、就業者を名指した中傷をSNS/インターネット等において行うこと、就業者の顔や名札等を撮影した画像を本人の許諾なくSNS/インターネット等で公開すること)
- ・不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない、または当社グループの責任や社会通念の範囲を超える商品交換、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

《お客様への対応》

お客様からのご指摘、クレーム等については、理性的かつ真摯な話し合いを行い、お客様との間で、より良い関係構築に努めます。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当すると当社グループが判断した行為に対しては、毅然とした態度で接するとともに、対応そのものをお断りする場合があります。また、場合によっては、警察、弁護士および第三者機関への相談を含め、適切に対処いたします。

《当社グループの対応》

- ・カスタマーハラスメント発生時に迅速かつ適切な判断・対応ができる体制を構築します。
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、カスタマーハラスメントに関する必要な教育を実施します。
- ・カスタマーハラスメントを受けた就業者のケアに努めます。

今後もお客様とのより良好な信頼関係を築くことを第一に努めてまいります。万が一、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたしますので、何卒ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

※「三和グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」は、Web サイトにて公開しています。

https://www.sanwa-hldgs.co.jp/customer_harassment/

本件に関するお問い合わせ先 三和ホールディングス株式会社 コーポレート・コミュニケーション部／石川・佐藤・小島 Mail: sya01@sip.sanwa-ss.co.jp Tel: 03-3346-3331
--