

カスタマーハラスメント対応方針

サムティグループは、「倫理、情熱、挑戦、そして夢の実現」を企業理念に掲げ、自社にとどまらず、私たちの事業に関わる「全ての人の夢を実現させること」を目指しております。この「倫理」は、お取引をするお客様にも守っていただくことで、お客様とともに夢を実現させられるものと考えています。

しかしながら、お客様による悪質な言動、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する行為は、倫理観を欠くものであり、当社グループで働く役職員の尊厳を傷付け、就業環境を害するものです。

サムティグループは、お客様からのご意見・ご要望に対して、真摯に対応してまいります。カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、当社グループで働く役職員を守るため、このような行為を容認せず、毅然とした態度で対応することにより、お客様との健全で良好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（お取引先等を含む。）からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動における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って、当該手段・態様により、役職員の就業環境が害されるものと定義します。（厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」参照）

＜該当する行為の例＞

以下は例示であり、これに限られません。

- ・ 役職員への身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 役職員への精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 役職員への威圧的な言動
- ・ 役職員への土下座の要求
- ・ 役職員への執拗な言動
- ・ 役職員を拘束する行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 役職員への差別的な言動
- ・ 役職員への性的な言動
- ・ 役職員個人への攻撃や嫌がらせ

カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントと判断される行為が認められた場合は、役職員を守るため毅然とした対応を行います。

悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

サムティホールディングス株式会社
代表取締役社長 小川 靖展