

2025年4月1日

株式会社 シード

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

・はじめに

シードは「まだみぬ、世界は、美しい」をキャッチコピーに、「多様な『みえる』喜びを創造できる社会を実現する」を新たにパーパスに掲げ、ニーズに合った満足いただける安全で有用な製品、サービス等を、多様な流通チャネルでお客様へご提供できるよう努めております。

しかしながら、ごく一部のお客様(当社製品をお使いいただいている患者様をはじめ、お取引先様や株主の皆様等を含み、以下「お客様等」といいます。)より、社会通念に照らして著しく不相当な要求や言動を受けることがございます。

従業員が安心して働ける環境を守り、カスタマーハラスメントに対して毅然とした対応を行うべく、この度「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

・カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、お客様等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、また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って、当該手段・態様により、当社で働くすべての従業員の就業環境が害される恐れがあるものを指します。

・カスタマーハラスメントに該当する行為の例

行為類型	具体例
脅迫	生命・身体を脅かすような言動
	会社・従業員の信用を棄損させる内容や従業員情報のSNS等への投稿
暴言	怒声、恫喝、罵声、大声での要求
	侮辱、人格を否定、名誉を棄損する発言
暴力	身体への攻撃、胸倉を掴む、従業員を汚す行為
物品への攻撃	椅子を蹴る、机をたたく、商品や設備を乱暴に扱う
不当・過度な要求	正当な理由がない商品交換、金銭要求
	人事的措置や従業員教育に関する過度・執拗な要求
	理不尽な謝罪、土下座の要求
	正当性のない対応者の交代要求
	提供していないサービスや対応していない仕様への要求
	従業員の個人情報開示要求
長時間拘束	提供する商品やサービスと関係のない内容での長時間拘束、居座り行為
	何度も同じ説明や謝罪をさせる等業務に支障を及ぼす行為
	一方的な主張等で長時間(30分以上)の電話により業務に支障を与える行為
	明らかに不要なメール等での問い合わせ対応により業務に支障を与える行為
	「話し合う」気配すら感じさせない状況が一定時間以上続いた場合
言葉遣いへの過剰な指摘	揚げ足取りや執拗な責め立て
	要求が通らない場合に言葉尻を捉える行為
性的嫌がらせ	卑猥な行為や言動
	従業員へのつきまとい・ストーカー行為
特別対応の要求	優位的な立場にいることを利用した特別な対応の要求や暴言
来社・訪問の強要	来社や訪問での説明、謝罪の強要

・カスタマーハラスメントへの対応

当社で働くすべての従業員を守るため、お客様等からのご意見・ご要望に対して誠意をもって対応する一方、不当・悪質な行為と判断した場合は毅然とした対応を行い、その場のお客様等の対応を中断、またはお断りさせていただく場合があります。また、特に悪質であると判断した場合は、関係各部署が連携し、警察・弁護士へ相談の上で厳正に対処いたします。

・シードにおける取り組み

- カスタマーハラスメントに対する企業姿勢を明確にします
- 従業員の安全確保と心のケアに努めます
- 従業員のための相談窓口・報告体制を整備します
- 社内対応ルールに基づき、従業員の教育・研修を実施します
- 民事訴訟や刑事告訴等の法的措置対応のため、警察や弁護士と連携します

・さいごに

当社従業員は、お取引先様との関係性において、または一般消費者としての立場においてはカスタマーハラスメントを行う側にもなり得ます。当社従業員が決してカスタマーハラスメントを行わないよう、啓発や教育等も併せて行ってまいります。

これからもシードはお客様等へ高品質なジャパंकオリティの製品を提供し、すべてのステークホルダーの満足度向上と信頼構築に努めてまいります。

以上