クリモトグループ　カスタマーハラスメントに対する基本方針

１．はじめに

当社グループはお客様からのご相談・お問い合わせに対し、お客様の視点に立ち、誠意をもって適切かつ迅速に対応・解決することで、お客様に満足いただけるよう努めております。また、お客様からいただいたご意見については真摯に受け止め、お客様の声を商品開発やモノづくり、営業・サービスなどのあらゆる活動に生かしております。

一方で、常識の範囲・社会通念を超える要求や言動が見受けられる場合、これらの行為は当社グループで働く従業員の尊厳を傷つけ、就業環境を毀損するものとなります。当社グループはグループ人権方針に基づき、従業員の人権を尊重するとともに、ハラスメント行為から従業員を守ることを重要と捉え、今般、以下のとおりカスタマーハラスメントに対する基本方針を定めることといたしました。

２．カスタマーハラスメントの定義

「お客様の要求の内容が妥当性を欠き、またはその要求を実現させるための行為が社会通念上不相当なものであって、当社グループで勤務する従業員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して定義いたします。（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」に基づきます。）

３．対象となる行為

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。従業員の尊厳を損なう不適切な要求や言動など社会的に許容されない行為全般が対象となります。

【要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの】

（１）身体的な攻撃（暴行、傷害）や精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
（２）威圧的な言動（大きな怒鳴り声、恫喝）
（３）土下座の要求
（４）継続的、執拗な言動
（５）拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
（６）差別的な言動
（７）従業員個人への攻撃、要求

【要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの】

（１）商品交換や金銭補償の要求
（２）謝罪の要求（土下座を除く）

４．カスタマーハラスメントが発生したときの対応

カスタマーハラスメントに該当する言動があったと判断した場合、当社グループとして以下の措置を講じます。

（１）従業員への対応

従業員が自身で抱え込まないよう、組織的な体制で対応し、従業員の安全確保と心身のケアに努めます。

（２）お客様への対応

製品やサービスの提供等をお断りさせていただくことがございます。また、合理的な解決に向けて話し合いによる関係の構築に努めますが、当社グループが悪質と判断した行為につきましては警察・弁護士等のしかるべき機関に相談の上、厳正に対処いたします。

当社グループは、お客様から頂戴する貴重なご意見・ご要望を真摯に受け止め、ご満足いただける製品・サービスの提供に取り組んでまいりますが、お客様から「カスタマーハラスメントに該当すると判断される行為」を受けた際には、本方針を基本として毅然とした対応を行いますことをご理解くださいますようお願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日　制定