令和８年11月16日

株式会社セキド　カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

株式会社セキドは、お客様からいただくご意見・ご要望を、商品・サービス・接客の改善につながる大切な機会と考え、真摯かつ誠実に対応してまいります。

一方で、社会通念上許容される範囲を超える言動により、従業員の安全、尊厳または就業環境が害される場合には、従業員を守り、良好なサービス提供環境を維持するため、組織として適切に対応します。

2. 当社がカスタマーハラスメントと考える行為

顧客等の言動であって、当社従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、その就業環境が害されるものを対象とします。

- 暴力、物を投げる行為、器物損壊その他の身体的な攻撃
- 脅迫、侮辱、人格否定、差別的・性的言動その他の精神的な攻撃
- 土下座の要求、正当な理由のない過度な金銭・商品・サービスの要求
- 必要な説明を行った後も続く同一要求の反復、長時間の拘束・居座り
- 従業員個人へのつきまとい、待ち伏せ、個人情報の晒し等
- 撮影停止の要請に応じず従業員個人を撮影し続ける行為や、SNS 投稿等を利用した威迫等

上記は例示であり、個別の言動について、目的、態様、継続性、業務への影響等を踏まえて総合的に判断します。

3. 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に該当すると判断した場合、当社は、必要に応じて対応の終了、商品販売・サービス提供の停止、退店要請、出入禁止、警告書の発出、警察・弁護士等との連携その他必要な措置を講じます。暴力、凶器、明確な脅迫等の安全上の緊急事態については、従業員および周囲のお客様の安全を最優先に対応します。

4. 正当なご意見・苦情・要望について

正当な申入れはカスタマーハラスメントではありません。当社は、商品・サービス・接客に関する正当なご意見、苦情、要望をカスタマーハラスメントとして一律に扱うものではありません。今後もお客様の声に真摯に向き合い、改善に努めてまいります。