



カスタマーハラスメント防止の取り組みについて

活動基本方針

サカネテクノ株式会社は、「就業規則及び職場のハラスメント防止に向けた取り組み」に基づき、人権を尊重・擁護する取り組みを推進しています。当社は、人種、国籍、民族、信条、宗教、社会的身分、門地、年齢、性別、性的指向、性自認、障がいの有無等に関する差別扱いを禁止し、合理的配慮の提供を行っておりますが、顧客等からのカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、社員を保護します。カスタマーハラスメントとは、職場において行われる顧客等の言動であって、その雇用する社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たものにより、社員の就業環境が害されるものであることをいいます。

当社の取り組み

1. 本方針を社内外に明示し、顧客等との関係を有する全社員に周知します。
2. 顧客等との関係を有する社員に対する研修・教育を継続的に実施します。
3. カスタマーハラスメント等に関する相談窓口を設置し、プライバシー保護にも配慮して、秘密を厳守します。
4. 相談があった場合は、事実関係を確認のうえ、迅速かつ適切に対応します。人権への負の影響が判明した場合は、その是正・救済に取り組みます。
5. 相談・申告を理由とする不利益な取扱いを行いません。
6. 再発防止のため、必要な是正措置および制度の見直しを行います。

具体的な取り組み

顧客等と接点を持つ社員は、顧客等との関係を有する全社員に対してカスタマーハラスメント教育を実施しています。

- ・顧客等からの言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるものは、毅然とした態度で対応し、社員を保護します。
(商品サービス等と関係ない要求、契約等によるサービスを著しく超える要求、対応不可能な要求、不当な損害賠償要求)
- ・顧客等からの手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるものは、毅然とした態度で対応し、社員を保護します。
(身体的な攻撃、精神的な攻撃、威圧的な言動、継続的で執拗な言動、拘束的な言動)
- ・可能な限り1人で対応せず、管理監督者へその場の対応の方針について指示を仰ぎ、本社へも情報共有を行い対応する。

カスタマーハラスメントに関する相談窓口

カスタマーハラスメント行為を受けたり、見聞したりしたとき、また、現実には生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合は、下記の相談窓口までご相談ください。相談窓口においては、躊躇なく通報・相談ができるよう、プライバシーを保護するための必要な措置を講じております。また、通報・相談したことを理由とする不利益な取扱いも禁止しております。

相談窓口：サカネテクノ株式会社 本社総務部 水嶋 mizushima@sakanetech.co.jp

以上
制定日 2026 年 9 月