

シーシーアイグループ

カスタマーハラスメントに対する基本方針

シーシーアイグループは、企業理念に基づき、『お客様目線で創意工夫』し、常に誠意ある対応でお客様の信頼の獲得とご満足の追求に努めております。今後も、お客様に信頼とご満足をお届けし続けるために、シーシーアイグループは、従業員の人權を尊重し、安心して働くことができる環境の維持を目的とした本方針を定めました。

1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の定める指針に基づき、『お客様からの要求・言動のうち、その内容が妥当性を欠く場合、または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り、従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの』と定義します。

2. カスタマーハラスメントの対象となる行為の例示

- 暴力、脅迫、威嚇、恫喝行為
- 侮辱、名誉毀損、差別的・性的・人格を否定する発言
- 社会通念上合理的な範囲を超えた要求
- 理不尽な時間外対応や長時間対応・拘束、訪問等の要求
- 同じ要求等の繰り返し、執拗な要求、当社とは無関係な要求、営業を妨害しうる行為
- 言葉尻を捉える、揚げ足取り等の執拗な行為
- 合理的理由のない謝罪要求、土下座の要求、当グループ関係者への処罰の要求
- SNS やインターネットにおける誹謗中傷

※上記はあくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

- お客様の要求内容や言動がカスタマーハラスメントに該当するとシーシーアイグループが判断した場合には、従業員の安全確保を目的に、以後の対応をお断りすることがあります。
- 悪質な要求内容や言動に対しては、警察・弁護士等の外部専門機関と連携し、毅然とした対応を行います。

4. 当社の取り組み

- カスタマーハラスメントに対する方針の周知・啓発
- カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法についての教育・研修の実施
- 相談窓口を設置し、被害を受けた従業員へのケア体制の整備
- 再発防止のための取り組み

お客様とのより良い関係を築くため、引き続きご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

制定 2026 年 9 月 1 日

シーシーアイホールディングス株式会社
代表取締役社長/CEO
岡部 鉄也