

2025年6月6日

スターマーケティングジャパン カスタマーハラスメントに対する指針

スターマーケティングジャパン株式会社

代表取締役社長 寺尾 和芳

スターマーケティングジャパン株式会社は、従業員の人権を守り、働きやすくかつお客様にとって信頼される企業となるため、このたび『スターマーケティングジャパン カスタマーハラスメントに対する指針』を制定しました。

スターマーケティングジャパンは、「世界に挑戦する「偉大な中小企業」として社会の持続的発展に貢献する」というパーパスを掲げ、事業を通じて社会と共に発展する企業を目指しております。私たちは、お客様のお困りごと・お問い合わせおよびご指摘に対して、誠意をもって適切かつ迅速に対応・解決することで、お客様にご満足いただけるよう取り組んでまいりました。また、お客様からいただいた貴重なご意見を真摯に受け止め、商品・サービスなどのあらゆる営業活動に活かしております。

しかしながらごく稀にお客様からの社会通念上不相当な要求や従業員に対する暴言・脅迫などのハラスメント行為が見受けられることがあります。

【スターマーケティングジャパンが考えるカスタマーハラスメントの定義】

お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容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、従業員の就業環境が害されるもの

<具体例>

- ・ 不当な商品交換の要求
- ・ 不当な金銭補償の要求
- ・ 不当な謝罪の要求
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃、要求
- ・ 身体的な攻撃（暴行、暴力）

【カスタマーハラスメントへの対応について】

弊社は定義に基づきカスタマーハラスメントに該当しているかを検討し、カスタマーハラスメントに該当する場合は、毅然とした対応を取ることとします。

当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、商品やサービスの提供、お客様対応をお断りする場合があります。

刑罰法規に触れると判断できる場合等は警察や弁護士と連携し適切に対処します。

【お客様へのお願い】

万一カスタマーハラスメントがあった場合、この方針に沿って対応いたします。なにとぞご理解・ご協力をお願いいたします。

なお、弊社がお取引先様等に対するハラスメントを起こすことのないよう、弊社社員に対しても、改めて周知・教育を徹底してまいります。

以 上