

カスタマーハラスメント対応ポリシー

株式会社サックスバー ホールディングスグループ(以下、「当社グループ」とします。)は、【感動クリエイションカンパニー】を企業理念とし、すべてのステークホルダーに対して【感動接客】【感動商品】【感動売場】の3つの柱となる【感動】を提供することをミッションとしております。

また、すべての生活者・お客様・業界関係者に感動をもたらすことのできる商品企画・製造・卸売・販売を通じて、互いの発展と幸福に寄与し、ひいては文化的で持続可能な社会形成に貢献すべく取り組んでおります。

一方で、当社グループの商品・サービスをご利用いただき貴重なご意見も頂戴しております。ご意見の中には、ごくわずかではございますが当社グループの従業員に対して過度な厳しいご意見や、過剰な要求にあたる言動が見受けられることがございます。

ステークホルダーの皆様には【感動】を提供するには、このミッションを支える当社グループの全従業員が、生き生きと活躍し、心身共に健康であることが重要であると考えております。

今後もステークホルダーの皆様の期待にお応えし、より良い商品・サービスを提供するためにも従業員の人權を尊重し、ハラスメント行為から従業員を守ることが重要であると考え「カスタマーハラスメント対応ポリシー」を公表致します。

2025年6月1日

株式会社 サックスバー ホールディングス
代表取締役社長 木山 剛史

対象となる行為

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、当社グループでは、「顧客からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性を照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当なものであって、当該手段・態様により、社員の就業環境が害されるもの」に該当する行為をカスタマーハラスメントと定義致します。

1. 暴力・暴言

- ・暴力行為
- ・威嚇、脅迫的な発言、文章
- ・当社グループの従業員に対する侮辱的発言・文章

2. 過剰又は不合理な要求

- ・正当な理由のない過度な要求
- ・契約や規約の範囲を超えた対応(返金・サービス提供等)の要求
- ・同じ又は不合理な要望やお問い合わせの過剰な繰り返し
- ・土下座の強要
- ・合理的理由のない当社グループへの謝罪要求
- ・当社グループ従業員への処罰の要求
- ・対面での対応要求

3. その他ハラスメント行為

- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・当社グループ従業員のプライバシー侵害行為
- ・当社グループ従業員へのハラスメント行為

(※上記内容に限るものではありません。)

カスタマーハラスメントへの対応

対象となる行為に該当すると当社グループが判断した場合は、商品・サービスの提供をお断りさせていただく場合がございます。また、当社グループが悪質であると判断した場合には、警察・弁護士等に連絡したうえで、適切な対処をさせていただきます。

当社グループ従業員への周知・啓発に関して

- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、従業員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法を習得するための研修を実施致します。
- ・カスタマーハラスメントが生じた場合の社内体制を構築致します。
- ・カスタマーハラスメント事案が生じた場合、より適切な対応を実施するために産業医等の外部専門家と連携致します。