

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

株式会社シマノ及びその国内グループ会社（以下、総称して「シマノ」といいます。）は、お客様、ユーザー様、お取引先様、潜在的なお客様、その他シマノの事業に関係を有する方（以下これらを総称して「お客様等」といいます。）に敬意をもって誠実に対応することを基本方針としています。

一方、一部のお客様等の要求や言動の中には、社会通念上相当な範囲を超えたものもあり、このような行為は、シマノの従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題と認識しています。

社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動に対して、毅然として組織的に適切な対応をすることは、従業員の尊厳とその職場環境を守るとともに、お客様等との健全な関係の維持に資するものと考えています。このような考えのもと、シマノは、お客様等からの社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動に対する基本的な方針（以下、「本方針」といいます。）を策定しました。

なお、お客様等からご意見・ご要望をお寄せいただくことは、シマノの製品及びサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と位置付けています。本方針は、お客様等からのご意見・ご要望の申し出を妨げるものではありません。

2. カスタマーハラスメントの定義

シマノは、お客様等からのご意見・ご要望に関する言動のうち、その内容又は手段・態様が、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、従業員の就業環境が害されるものを「カスタマーハラスメント」と考えます。

3. カスタマーハラスメントの対象行為の例

① 内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・ 正当な理由のない謝罪、金銭、特別扱いの要求
- ・ 契約・保証・通常サービスの範囲を著しく超える要求
- ・ 製品・サービスの内容と関係のない要求
- ・ 従業員の私生活、個人情報、性的事項等に関する不当な要求

② 手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

〈身体的な攻撃〉

- ・ 暴力行為
- ・ わざとぶつかる行為

〈精神的な攻撃〉

- ・ 暴言・侮辱・人格を否定する言動
- ・ 性的ないやがらせ
- ・ 従業員や当社施設等の無断撮影・録画・録音
- ・ SNS への従業員の氏名、容貌、音声等の投稿（投稿するとほめかす行為を含みません。）
- ・ 正当な意見表明の範囲を超えた誹謗中傷や虚偽の情報発信

〈威圧的な言動〉

- ・ 大きな声をあげての威圧

〈継続的・執拗な言動〉

- ・ 対応者の言葉尻を捉えた執拗な追及
- ・ 同様の要件で電子メール、架電、来訪を執拗に繰り返す行為

〈拘束的な言動〉

- ・ 長時間の居座りや電話による従業員の拘束

上記はあくまで例示であり、カスタマーハラスメントの対象行為はこれらに限りません。

4. 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と判断される言動が認められた場合は、従業員を保護するため、所定の手順に則り組織的に対応し、場合により対応を打ち切るなど、毅然として対応します。
- ・ 悪質と判断した場合は、警察や弁護士等と連携の上、法的措置も含め厳正に対応します。
- ・ シマノは、従業員が安心して業務に従事できるよう、カスタマーハラスメントに関する社内体制の整備や従業員への教育・啓発に取り組みます。
- ・ シマノは、お取引先様に対し、敬意をもって誠実に接することが重要であると考えています。そのため、シマノの従業員が、お取引先様の従業員の皆様に対してカスタマーハラスメントに該当する言動を行うことのないよう、社内規程の整備及び教育・啓発に取り組みます。

制定日 2026年7月7日