

シャープグループ カスタマーハラスメント対応方針

2025年9月

シャープ株式会社

当社グループ（シャープグループ各社（シャープ株式会社、その子会社、およびシャープ株式会社が実質的に経営権を有する関連会社、以下総称して「当社グループ」、個々の会社を「当社」といいます）は、「誠意と創意」の経営信条のもと、誠実なお客様対応に努めており、お客様からいただいたさまざまなご意見やご要望などを「お客様の声」として商品やサービスの改善に活かしております。

しかし、ごくまれではありますが、ご意見、ご要望の中に、従業員（当社グループの従業員のほか、業務委託先企業における従業員・派遣社員等を含み、以下、「従業員」といいます。）への暴言や過剰な要求等のハラスメント行為が見受けられることがあります。

当社グループでは、お客様へ良質なサービスを継続的に提供していくためには、従業員の安全・安心な就業環境を保つことが必要不可欠と考えております。

そのため、お客様の行為が、社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境を害すると当社が判断した場合には、お客様への対応をお断りいたします。

また、お客様の行為が悪質であると当社が判断した場合、警察・弁護士等に連絡・相談のうえ、対処いたしますので、ご理解のほどお願い申し上げます。

【カスタマーハラスメントに該当する行為の例】

- 大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し、脅迫的な発言・侮辱的な発言・差別的な発言、人格の否定や名誉を毀損する発言
- 反社会的勢力との繋がりや誇示およびほめかす発言
- インターネットやマスコミへの暴露などをほめかす発言
- SNSやインターネットなどを利用した誹謗中傷や虚偽の情報発信
- 従業員の氏名などの情報（文書・画像・音声・動画など）をSNSやインターネットなどに投稿する行為
- 許可のない録音・撮影行為
- 殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、故意にぶつかってくるなど身体への危害を加える行為
- 長時間にわたる拘束行為やそれに類似する行為
- 合理的な理由なく同じ要望やお問合せを何度も繰り返す行為

- 性的な発言や嫌がらせ行為
- 従業員に対する付きまとい、盗撮
- 保証の範囲を超えた過剰なサービスの要求など社会通念を越えた不当な要求
- 土下座の強要
- 合理的な理由のない謝罪要求、金品の要求
- 従業員への処罰の要求
- プライバシーを侵害する行為

厚生労働省が定める「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考にしています。

なお上記の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。