

エプソン国内グループ カスタマーハラスメントに対する指針

2025年3月21日
セイコーエプソン株式会社

■ はじめに

エプソンは、パーパス「『省・小・精』から生み出す価値で、人と地球を豊かに彩る」を実践し、創業以来培ってきた「省・小・精の技術」をベースに、お客様の期待を超える商品・サービスをお届けするべく、創造と挑戦を重ねてきました。私たちは、社会の変化やお客様の期待・意見を正しく受けとめながら、自らの業務の質を高め、お客様が安心して購入し、心から愛用できる商品・サービスを提供することに誠心誠意努めています。

お客様からのお問合せには商品やサービス等の問題に関し、改善を求める正当なクレームがある一方、ごく一部ではありますが、社会通念に照らし不相当な要求や言動によって、応対する従業員の人格が否定されたり、尊厳が傷つけられたりする場合があります。これらは、継続的なサービス提供を阻害し、サービス品質の悪化を招く問題であり、お客様からこれらの行為を受けた際には、毅然とした態度で対応いたします。従業員の人権を守り、安全と健康に配慮して働きやすい環境を維持し、私たちの商品やサービスの質を確保し、さらに高めていくため、「エプソン国内グループ カスタマーハラスメントに関する指針」を制定します。

■ エプソンの考えるカスタマーハラスメントの定義

お客様からの要求・言動のうち、要求の内容が社会通念に照らして妥当性を欠いているもの、また要求内容の妥当性に関わらず、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、これらにより従業員の就業環境が害されるもの。

具体的な行為の例は以下のとおりですが、これに限るものではありません。

- ・ 身体的な攻撃(暴行、暴力、傷害、等)
- ・ 精神的な攻撃(脅迫、誹謗・中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、SNS・マスコミ等への暴露をほのめかす、従業員個人の人格や尊厳を否定する、揚げ足取り、等)
- ・ 威圧的な言動(威嚇、恫喝、罵声、等)
- ・ 繰り返し・執拗な言動、拘束的な言動(社会通念上不相当な言動が続くような場合、不退去・居座り、等)
- ・ 差別的な言動(性別・国籍や地域等の蔑視、等)
- ・ 性的な言動(セクシャルハラスメント、接触、プライベートのつきあいの強要、等)
- ・ 妥当性のない要求(土下座、契約や約款等の規定を超える、対応が著しく困難、根拠がない、特定の役職者等の対応の要求、等)

■ 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に該当する言動があったと当社が判断した場合は、毅然とした態度で対応します。商品・サービスの提供やお客様対応をお断りする場合があります。

また、カスタマーハラスメントが継続する場合や、悪質なものを、刑罰法規に触れると判断できる場合等は、警察・弁護士等と連携して対処することがあります。

■ 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。