

**「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定**  
～お客様と従業員、一人一人の笑顔と幸せの輪を広げていくために～

株式会社サンリオ（本社：東京都品川区、社長：辻 朋邦、以下サンリオ）は、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定したことをお知らせいたします。

サンリオは、「One World, Connecting Smiles.」というビジョンを胸に、一人一人の笑顔を作り出し、幸せの輪を広げていくことによって「みんななかよく」という企業理念の達成を目指しています。これを達成するためには、従業員一人一人が笑顔で安心して働ける環境を整備することが重要であると考え、今後は本方針に基づき、より良い商品やサービスの提供を目指してまいります。

以下、7月1日付で発表した基本方針原文を掲載いたします。

#### ■ 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社におけるカスタマーハラスメントとは、お客様・お取引先様等（以下、「お客様」といいます。）の要求内容や言動のうち、社会通念に照らして著しく不当である「不当な要求」や「行き過ぎた言動」であって、当社の業務を不当に妨げたり、当社従業員の心身の健康を脅かしたりする「就業環境を害するもの」を指します。

<カスタマーハラスメントに該当すると考える行為の例>

- 身体的な攻撃（物を投げつける、殴る、蹴る、強く押す等の暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、人格否定、暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的な言動、執拗な言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、必要以上の長時間の電話）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求
- 度を越えた商品交換、金銭補償、謝罪の要求
- SNS/インターネット上での従業員への誹謗中傷
- SNS/インターネット上への従業員のプライバシーを侵害する情報の掲載（従業員の氏名、顔写真、顔が映っている動画等）
- 以上の例のほか、上記の当社におけるカスタマーハラスメントの定義に該当する行為

※上記の内容は、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」](#)に基づいています。

#### ■ カスタマーハラスメントに対する基本姿勢

当社は、お客様からお寄せいただくお問い合わせやご意見・ご要望を、当社商品・サービスの品質向上において有用な情報が得られる貴重な機会と考え、誠実に対応いたします。しかしながら、お客様の要求内容や言動が、社会通念に照らして著しく不当な場合、当社従業員の尊厳を傷つけ、心身の健康を害することにつながる可能性があります。また、業務遂行に支障が生じた際には、他のお客様にもご迷惑をおかけする可能性があります。

従業員が安心して業務に取り組める就業環境を確保することは、私たちがお客様と更なる信頼を築くことにもつながると考えます。当社は、お客様の要求内容や言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、以後の対応を中断またはお断りすることがあります。

#### ■ カスタマーハラスメントに関する当社の取り組み

当社は、カスタマーハラスメントに関して、以下の取り組みを行います。

- 本基本方針を従業員に周知し、啓発いたします。
- カスタマーハラスメントへの対応方法や手順を定め、従業員への教育を行います。
- 従業員がカスタマーハラスメントを受けた場合、上長等に報告・相談することを奨励いたします（当社は、カスタマーハラスメントを受けた従業員が利用できる相談窓口を用意しています）。報告・相談があった場合は組織的に対応し、その際は、当該従業員のケアを最優先いたします。
- 自らがカスタマーハラスメントを行うことのないよう、従業員への教育を行います。

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」詳細はこちら

[https://corporate.sanrio.co.jp/sustainability/social/customer\\_harassment.html](https://corporate.sanrio.co.jp/sustainability/social/customer_harassment.html)

当社はこれからも、心を贈り、心を伝えるビジネスに取り組んでまいります。  
何卒ご理解・ご協力を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

本件に関する報道関係 お問い合わせ先

株式会社サンリオ コーポレートブランディング部 広報課

〒141-8603 東京都品川区大崎 1-11-1 e-mail: sanriopr@sanrio.co.jp

URL: <https://www.sanrio.co.jp>