

セムリンクスグループ カスタマーハラスメントに対する方針

はじめに

セムリンクスグループは、社会的使命と責任を認識し、豊かな社会を支える快適な環境作りを事業目的とし、社会の繁栄に寄与するとともに、信用と技術を重視し、顧客満足度の高いエンジニアリングサービスを提供してまいります。

こうした中、重要な経営資源の一つである社員が、心身ともに健康に安心して働くことができる職場環境の整備に努めるとともに、お客さまやその他業務に関係する社外の方との良好な関係を構築するため、「セムリンクスグループ カスタマーハラスメントに対する方針」を策定いたしました。

グループ体となって、皆さまのご期待に沿えるよう引き続き努めてまいりますので、ご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

■ カスタマーハラスメントの定義

お客さまやその他業務に関係する社外の方からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はその妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段・態様により、当社グループで働く社員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

※以上の定義は、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。

【該当する行為】

身体的な攻撃（暴行、傷害）

精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）

威圧的な言動

土下座の要求

継続的、執拗な言動

拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

差別的な言動

性的な言動

当社グループで働く社員個人への攻撃や要求

当社グループで働く社員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）

不合理又は過剰なサービスの提供の要求

契約内容を著しく超える要求（納期、価格）

※以上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。

■ カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、社員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、お客さまやその他業務に関係する社外の方への対応をいたしません。さらに、悪質と判断した場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

■ 当社における取り組み

本方針による企業姿勢の明確化、当社で働く社員への周知・啓発

カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定

当社グループで働く社員への教育・研修の実施

当社グループで働く社員のための相談体制の整備

制定日 2026 年 10 月 1 日