

# 宮地商会 カスタマーハラスメントに対する基本方針

2025年4月

## ■はじめに

株式会社宮地商会（宮地楽器）は、“音と生きる”をスローガンに、音・音楽を通じてより人間性豊かな生活に貢献できるよう取り組んでいます。そのため、一人ひとりのお客さまに寄り添い、ご意見・ご指摘には真摯にかつ誠実に向き合い対応します。一方で、一部のお客さまから悪質な言動や不当な要求などのカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が発生している実情も踏まえ、従業員・講師が安全で働きやすい環境をつくり今後も質の高いサービスを持続的に提供するために「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を作成いたしました。

## ■カスタマーハラスメントの定義

お客さままたは第三者（取引先などを含む）からの要求・言動のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員・講師の就業環境が害されるもの。

## ■対象となる行為例

- ・ 暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷など
- ・ 高圧的・命令的な威圧的言動
- ・ 過剰な要求
- ・ 提供する商品・サービスの不当な返品、返金の要求
- ・ 暴行、器物損壊、その他粗暴な言動など
- ・ 業務に支障を及ぼす行為（長時間拘束、複数回のクレームなど）
- ・ 承認を得ない撮影・録音・動画並びに SNS・インターネットへの投稿
- ・ 会社・従業員・講師の信用を棄損させる行為
- ・ 盗撮、つきまとい、わいせつな行為、卑わいな言動、セクシャルハラスメント

上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

## ■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事象と判断した場合、当社の商品・サービスの提供やお客さま対応をお断りさせていただく場合がございます。

また、悪質なものや犯罪行為に対しては、警察や弁護士などのしかるべき機関に相談のうえ厳正に対応します。

ご理解、ご協力の程よろしくお願い申し上げます。