

シチズン国内グループ カスタマーハラスメントに対する指針

2026 年 10 月 1 日
シチズン時計株式会社

はじめに

私たちシチズングループは「市民に愛され市民に貢献する」という企業理念のもと、お客様に安心してご利用いただける商品・サービスを提供できるよう、日々、顧客価値の向上に励んでおります。また、お客様からいただくご意見を真摯に受け止め、商品開発やサービス改善に活かしております。

一方、お客様の過度な言動が従業員（委託先などのシチズングループの商品・サービスに関わる企業の従業員を含みます）の心身や就業環境を脅かす可能性があります。

シチズングループでは、お客様に誠実に向き合うとともに、従業員が心身ともに健やかに働くことができる職場づくりに取り組むことも重要と考えております。そこで、カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合には、従業員一人ひとりの人権を守るため、本指針に従い対応します。

皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

カスタマーハラスメントの定義

シチズングループでは、「お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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って、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

カスタマーハラスメントの対象となる行為

シチズングループでは、以下のような行為をカスタマーハラスメントであると判断します。ただし、これらは、例示であり、これら以外の行為もカスタマーハラスメントであると判断する場合があります。

1. お客様の要求の内容が妥当性を欠いているもの

- ・ 提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 提供する商品・サービスの内容と関係がない場合

2. お客様の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

2-1. 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- ・ 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
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・SNS、インターネット、電子メールその他の媒体を通じた誹謗中傷、従業員の個人情報などの投稿（写真、音声、映像の無断公開）

２－２．要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- ・不当または合理性を欠く商品交換、返品又は補償の要求
- ・不当または合理性を欠く金銭保証の要求
- ・社会通念上不相応な謝罪の要求
- ・従業員に対する処分その他の不当な措置の要求

カスタマーハラスメントへの対応

シチズングループでは、お客様からのお申し出に対し誠実に向き合い、冷静に解決を図るよう努めますが、ご要望の内容や言動がカスタマーハラスメントに該当する行為であると当社が判断した場合には、毅然とした態度で接するとともに、商品・サービスの提供やお客様への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、悪質であり、刑罰法規に触れると当社が判断した場合には、警察や弁護士等の専門機関と連携して対処します。