

カスタマーハラスメント対応方針

はじめに

セガサミーグループは、“感動体験を創造し続ける～社会をもっと元気に、カラフルに。～”を Group Mission/Purpose に掲げ、エンタテインメントを提供しています。事業活動を継続して行うためには、そこで生じる人権への影響を考慮し、負の影響に対処していく必要があります。セガサミーグループが、これからも社会から信頼され、必要とされ、そして尊敬される企業グループであるために、「セガサミーグループ人権方針」を定め、事業活動に関わる全ての人々の人権尊重の取り組みを推進しております。

しかし残念ながら、一部では社会通念上相当な範囲を超えたお客様・お取引先様からのハラスメント行為（カスタマーハラスメント）も発生しておりますことから、当社従業員や当社関係者（以下当社従業員等）が安心して業務を遂行できるよう、下記の通り対応させていただきます。

皆様のご理解・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に関する当社の考え方

当社において、お客様・お取引先様によるハラスメント行為は、当社従業員等の尊厳や安全を脅かし、当社従業員等の心身の健康を傷つけると共に職場環境の悪化を招く、人権にかかわる問題と捉えております。

当社が社会通念上相当な範囲を超えるものとする行為の例としては、以下のような行為を想定しております（例示列举であり、これらに限りません）。

- (1) お客様・お取引先様による依頼や要求・要望の内容が妥当性を欠く場合の例
 - ① 保証の範囲を超えたサポートの要求など社会通念上過剰なサービス提供の要求
 - ② 当社の提供する商品・サービスと関係ない要求
- (2) お客様・お取引先様による依頼や要求・要望を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な場合の例
 - ① 暴力行為や身体的な攻撃行為
 - ② 威迫や脅迫、威嚇行為、その他威圧的な言動、極めて乱暴な言動

- ③ 侮辱や人格を否定する言動、その他の暴言
- ④ 名誉を毀損する言動、経済的信用を毀損する言動
- ⑤ 差別的な言動や性的な言動
- ⑥ 当社従業員等のプライバシーを侵害する行為
- ⑦ 合理的理由のない内容や態様での当社への謝罪要求・要望、金銭などの補償の要求・要望及び当社従業員等への処罰の要求・要望
- ⑧ 同じ要求・要望やクレームの過剰な繰り返しによる長時間の拘束行為や叱責行為
- ⑨ 嫌がらせ、不必要な揚げ足取り、執拗な攻め立て、つきまとい、待ち伏せ行為など、当社従業員等個人に対して強い精神的ストレスや恐怖心を与える行為
- ⑩ 自殺・自傷を示唆する言動を繰り返すことにより、当社従業員等個人に対して強い精神的ストレスや負担を与える行為
- ⑪ 当社従業員等及び第三者の自殺・自傷を誘発又は示唆する言動
- ⑫ SNS やインターネット上での誹謗中傷及び虚偽の情報発信や拡散、当社への虚偽の情報提供、一方的かつ過剰な連絡
- ⑬ 当社従業員等を無断で撮影・録画する行為や音声などを録音する行為
- ⑭ 当社従業員等の顔や肉声などが含まれる画像・動画や音声などを、当人に嫌悪感や不快感を与える方法で利用しまたは拡散する行為
- ⑮ その他、当社従業員等を危害や苦痛から保護する観点から、強い精神的ストレスや恐怖心を与える行為、もしくは看過できない程度の支障が生じると当社が判断する行為

カスタマーハラスメントに関する当社の基本姿勢

当社は、当社従業員等に対して、社会通念上相当な範囲を超える行為があったと判断した場合、お取引の実施やカスタマーサービスの提供、その他当社サービスの一部または全部の提供をお断りし、停止させていただくことがございます。さらに、当社が悪質と判断したときには、必要に応じ弁護士・警察・当該行為者に関わる方などに連絡の上、法的措置や民事・刑事手続を含めた適切な対処を行います。

当社では、これからも感動体験を創造し続けるエンタテインメントの提供に努めて参ります。

引き続き、ご理解・ご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

サミーデジタルセキュリティ株式会社
代表取締役 佐藤正寿

制定：2026年3月31日