

カスタマーハラスメントに対する基本方針

サンリンググループ代表

サンリン株式会社 代表取締役社長 百瀬 久志

1. はじめに

サンリンググループは、「持続可能な成長を実現するために、環境の変化に的確に対応しながら多様なエネルギーを取り扱うと同時に、消費者のあらゆるニーズを捉えながら「豊かな暮らしのお手伝い」をするとともに顧客満足度向上を目指し、地域に選択される「地域密着型生活関連総合商社」として人々の暮らしや地域社会の発展に貢献する。」を経営理念とし、地域の生活を守るライフラインとして「お客様の豊かな暮らしのお手伝い」ができるようサービスの向上を目指し日々の業務に取り組んでおります。一方、質の高いサービスを提供するには、当社が推進している人的資本経営の「安心して働ける職場環境」と「すべての基本となる心身の健康」の考えのもと、グループで働くすべての従業員の人権が守られ、心身共に健康で安心して働ける環境を整えることも大切であると考えております。

2. 目的

本基本方針は、サンリンググループの従業員の人権・尊重方針に基づき、お客様と従業員の人権を共に尊重し、お客様と従業員の信頼、期待、満足を充実させるために、万が一お客様からの社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合の対象行為や対応方法を定め、お伝えすることを目的としております。引き続き、お客様と従業員の健全でより良い関係性が維持できますようサンリンググループへのご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

3. サンリンググループにおける「カスタマーハラスメント」の定義

2022年2月厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、「お客様（お取引先様を含む）からの当該クレーム・言動の要求内容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、サンリンググループで働くすべての従業員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

4. 対象となる行為

以下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。

- ・ 威圧的・脅迫的な言動
～大きな怒鳴り声、恫喝、謝罪・土下座・金銭の要求
- ・ 正当な理由のない要求
～納期・価格に関する不当な圧力、当社の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合での特別扱いの要求、文章での謝罪を要求する行為
～従業員に関する解雇等の社内処罰の要求
～法令に違反する内容の要求

- ・ 継続的・執拗な言動
～何度もくり返し同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為、従業員へのつきまとい行為
- ・ 身体的・精神的な攻撃
～暴力・暴力的行為、セクハラの言動、侮辱・人格の否定、差別的な発言
- ・ プライバシー侵害・名誉棄損
～従業員の無断撮影・録音、従業員の個人情報等の SNS 等への投稿
- ・ 拘束的な言動
～従業員への長時間にわたる拘束、業務以外の目的による社外への呼び出し、関係者以外の立ち入り禁止区域への侵入、不当な居座り行為

5. カスタマーハラスメントへの対応

【社内対応】

- ・ カスタマーハラスメントから従業員を守るため、カスタマーハラスメント発生時に会社として適切な判断や対応できる体制を構築します。
- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、従業員に必要な教育を行い、対処法を習得するための施策を実施します。
- ・ カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身両面のケアに努めます。
- ・ 自らがお取引先様に対しカスタマーハラスメントを行うことのないように、従業員に啓発を行います。
- ・ より適切な対応のため、場合によっては警察や弁護士など外部専門家と連携します。

【社外対応】

- ・ お客様、お取引先様と合理的な解決に向けて、理性的な話し合いを行うことで、より良い関係の構築に努めます。
- ・ 当社においてお客様の行為がカスタマーハラスメントと判断した際は直ちに対応を打ち切り、以降のご連絡、ご来社をお断りさせていただく場合もございます。
- ・ さらに悪質と判断した場合は、警察、外部の専門家（弁護士）に連携の上、適切に対処いたします。

6. 私たちからのお願い

サンリンググループではこれからも地域密着型生活関連総合商社としてお客様の「豊かな暮らしのお手伝い」ができるようサービスの向上を目指し日々の業務に取り組んでまいります。しかしながら、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って毅然と対応いたしますので、ご理解とご協力をよろしく申し上げます。