カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社においては、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応します。また、この基本方針を社内・社外に広く周知します。

株式会社サンエンジー　「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1．はじめに

当社は、安全・安心なサービス体験を提供するため、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。一方で、当社のサービスをご利用いただく一部のお客様による、悪質な言動や脅迫、不当な要求など、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現状も踏まえ、従業員が安心して働ける職場環境を整えることの重要性を改めて認識しております。そうした行為から社員一人ひとりを守り、今後も質の高いサービスを継続的に提供していくために、株式会社サンエンジーにおける「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

2．カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱）や威圧的行動
- 従業員の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 拘束的な行動（不退去、長時間の電話・居座り、監禁等）
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 不合理または過剰なサービスの提供の要求
- 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為

3．カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4．カスタマーハラスメントへの対応（社外）

当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。