

サンスターグループ カスタマーハラスメントに対する方針

■はじめに

サンスターグループは、お客様等から寄せられるご意見・ご要望に真摯に向き合い、それらを製品の開発・改善に活かすことで、お客様満足度の高い製品・サービスの提供に努めております。お客様との対話は、より良い製品・サービスづくりに欠かせない大切な機会であると考えておりますが、まれにその中には、サンスターグループで働く社員の人格を否定する言動、暴言、セクシャルハラスメント等、社社員の尊厳を傷付けるものもあり、これらの行為は社員の心身の健康や職場環境を悪化させ、また社員の身の危険を招く可能性があります。

サンスターグループは、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、社員が安心して業務に取り組める環境を守ることが、より良いお客様との関係構築につながり、継続的に顧客満足度の高い製品やサービスを提供し続けていく上で不可欠と考えています。この考えに基づき、サンスターグループは「カスタマーハラスメントに対する方針」を以下のとおり策定いたしました。

■カスタマーハラスメントの定義

お客様等からの正当なクレーム・苦情は、商品・サービスや接客態度・システム等に対して不平・不満を訴えるものであり、業務改善や新たな商品・サービス開発につながるものであり、正当なクレーム・苦情と、不当なクレーム・苦情（カスタマーハラスメント）を区別します。お客様等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はそ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り、当該手段・態様により、サンスターグループで働く社員の就業環境が害されるおそれがあ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定義は、厚生労働省が定める「[カスタマーハラスメント対策企業マニュアル](#)」に基づいています。

【該当する行為】

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。

身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
継続的な言動、執拗な言動
土下座の要求

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

サンスターグループで働く社員個人への攻撃や要求

サンスターグループで働く社員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）

不合理又は過剰なサービスの提供の要求

正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

■カスタマーハラスメントへの対応姿勢

サンスターグループは、グループで働く社員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われ、対話による合理的な解決が困難な場合は、対応を中止いたします。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、弁護士のほか、警察等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

■サンスターグループにおける取り組み

本方針による企業姿勢の明確化、サンスターグループで働く社員への周知・啓発

カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定

サンスターグループで働く社員への教育・研修の実施

サンスターグループで働く社員のための相談・報告体制の整備