

カスタマーハラスメントに対する基本方針

～すべてのお客様と従業員が、安心して向き合える環境を目指して～

はじめに

SUENAGA Groupでは、「Challenge and Change」をメインスローガンに、持続可能な社会がずっと続いていくために、独創的なアイデアで大望ある明日へと先導し、地域を、世界を勇気づけていくことを目指しています。

その実現のためには、お客様やお取引先様との信頼関係に基づいた安心・安全・高品質なサービスのご提供と、それを支える従業員＝グループで働くすべての人が安心して業務に専念できる職場環境が必要不可欠であると信じています。

そこで、私たちは、すべての従業員の人権と尊厳を守るため、お客様等からの社会通念を逸脱するような言動や過度な要求に対し、組織として適切に対処する方針を定めました。

当社の考えるカスタマーハラスメントについて

お客様からのご意見やご要望は、より良いサービスの実現に欠かせない大切な声です。一方で、その伝え方や行動が社会的に許容される範囲を超える場合、従業員の業務環境や心身の安全に深刻な影響を与えることがあります。

- ・威圧的な態度、大声での要求
- ・脅迫的な発言や人格を否定する言動
- ・不合理な謝罪や補償の強要
- ・社会常識を超える過度なサービス要求
- ・同一の要求を執拗に繰り返す行為
- ・プライバシーの侵害やセクシュアルハラスメント、ストーカー行為
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷や風評の拡散

※上記は例示であり、実際の状況や内容を総合的に判断いたします。

カスタマーハラスメントが確認された場合は、状況に応じて残念ながら取引の制限・中止なども検討します。

また、悪質なケースについては、警察・弁護士など外部の専門機関と連携し、適切に対処させていただきます。

お客様と従業員が互いに敬意と理解をもって接することにより、すべての方にとって安心できる環境を維持するため、本方針へのご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。

