カスタマーハラスメントに対する方針

１．はじめに

当社は、ＳＯＭＰＯグループが掲げるパーパスである「“安心・安全・健康”であふれる未来へ」に基づき、当社業務のあらゆるお客さま接点において、徹底したお客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実現するとともに、すべてのステークホルダー*に対して企業としての社会的責任を果たすべく、日々の業務に取り組んでおります。

これらの実現のためには、当社で働く社員が心身ともに健康で、安心して働くことのできる環境を整えることも重要であると考えております。

これからも、お客さまにご満足いただける商品・サービスを提供するために、お客さまの声を真摯に受け止め、その声を経営に活かすことにより、すべてをお客さまの立場で考える会社として、お客さまに対する誠実かつ公正な対応を追求してまいります。しかしながら、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、社員一人ひとりを守ることも、継続的に質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しました。

*お客さま、お取引先、株主、社員、地域社会などの利害関係者をいいます。

２．カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのお申し出・言動のうち、当該お申し出・言動の要求の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、当社社員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

以下の記載は当社がカスタマーハラスメントと考える行為の例示であり、これらに限られるものではございません。

【該当する行為例】

- 威嚇・脅迫・恫喝・強要行為
- 暴言・暴力・人格を否定する発言・個人を侮辱する発言
- 継続的・執拗な言動
- 社会通念上受け入れられない要求
- 合理的な範囲を超える時間的拘束・場所的拘束（居座り）
- 合理的な理由のない謝罪要求
- 当社社員に関する処罰の要求
- SNS やインターネット上での誹謗中傷
- プライバシーの侵害
- セクシャルハラスメント行為　　など

３．カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、当社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であると判断した場合には、組織で毅然とした対応を行います。カスタマーハラスメントが継続する場合や、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等と連携し、厳正に対応させていただきます。

４．カスタマーハラスメントへの取り組み

当社は、本方針によりカスタマーハラスメントに対する企業姿勢を明確化するとともに、以下の体制を構築します。

- カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- 当社で働く社員への教育・研修の実施
- 当社で働く社員のための相談・報告体制の整備

以上