

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本方針

株式会社サンネット（以下、「当社」といいます。）は、お客様、お取引先様その他関係する皆さまからのご意見・ご要望に真摯に向き合い、当社が提供する価値の最大化に努めています。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えた言動は、従業員の就業環境を害し、安定的かつ継続的なサービス提供に影響を及ぼすことがあります。

当社は、従業員の安全および人格・尊厳を守るため、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。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社におけるカスタマーハラスメントとは、顧客、取引の相手方、施設利用者その他当社グループの事業に関係を有する方による言動等が業務の内容および性質に照らして必要かつ相当な範囲を超え、従業員の就業環境が害されるものをいいます。

但し、ご意見・ご要望または苦情のすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。

当社は、正当なご意見・ご要望については、引き続き誠実に対応します。

3. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴行・傷害等の身体的な攻撃
- 脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言等の精神的な攻撃
- 威圧的な言動
- 継続的または執拗な言動
- 長時間の拘束、不退去、居座り等の拘束的な言動
- 商品またはサービスに瑕疵もしくは過失が認められないにもかかわらず行われる過度な要求
- 契約内容または提供サービスの範囲を著しく超える要求
- 社会通念上相当性を欠く金銭補償、謝罪または処分の要求
- SNS、インターネット、文書配布その他の媒体等により、誹謗中傷またはプライバシー侵害を行うこと
- その他社会通念上許容される範囲を超える言動

4. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、お客様、お取引先様その他関係する皆さまとの建設的な対話を大切にしています。そのうえで、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員の安全確保および適切な業務遂行のため、状況に応じて対応方法の変更、対応の中止、施設利用に関する制限、関係機関との連携その他必要な措置を講じることがあります。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談の上、厳正に対処します。

本方針の趣旨をご理解いただき、相互尊重に基づく良好な関係の構築にご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上