

カスタマーハラスメントに対する基本方針

〈お客さま対応の基本方針〉

サーラグループは、「美しく快適な人間空間づくりを通し、地域社会から信頼される企業グループとして、豊かな社会の実現をめざします。」という基本理念のもと、行動規範に基づき、すべてのお客さまに対し、最良、最適な商品・サービスを提供することで、お客さまとの信頼関係を深めるよう努めます。また、すべてのお取引先さまに対し、対等、公正な取引関係を構築するよう努めます。

一方で、ごく稀に一部のお客さまには当社従業員に対する悪質なクレームや言動等の行為が見受けられます。お客さまから信頼いただける真摯な対応をするなかで、当社の業務を不当に妨げ、従業員の心身を不当に傷つけるような行為に対しては毅然とした姿勢で臨みます。

〈当社グループにおけるカスタマーハラスメントの定義〉

お客さま等からのクレーム・言動のうち、当該要求内容の妥当性が認められないもの、または妥当であっても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、当社グループ等で働く従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

〈当社グループがカスタマーハラスメントと考える行為類型〉

- ・長時間にわたる拘束行為
- ・過剰な繰り返し行為
- ・過度に批判的な行為
- ・言葉遣いへの過剰な指摘行為
- ・脅迫行為
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷行為
- ・特別対応要求行為
- ・正当な理由のない過度な要求
- ・来社や訪問の要求
- ・セクシャルハラスメント行為

※上記例に限りません。また、当社グループの従業員がお取引先等に対して行う行為も含まれます。

〈社外への対応〉

当社グループとその業務委託先は、お客さまによるカスタマーハラスメントと判断される行為が認められた場合は、必要により商品・サービスの提供やその場のお客さま対応を中断させていただくことがございます。さらに、悪質なものと判断した場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談の上、法的措置等も含め厳正に対処いたします。

〈社内への対応〉

本基本方針に定める企業姿勢について、当社グループの従業員へ周知を行います。

カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身両面のケアに努めるとともに、再発防止に取り組みます。

当社グループの従業員がお取引先等に対し、カスタマーハラスメントを行うことのないよう啓発を行います。