

カスタマーハラスメントに対する基本方針

● はじめに

サンシングループ(以下「当社グループ」といいます。)は、お客様との信頼関係を大切にし、ご意見やご要望に真摯に対応することを基本姿勢としています。

一方で、従業員の人格や尊厳を傷つける言動は、安全で安心して働ける職場環境を損なう重大な問題であると認識しています。

当社グループは、厚生労働省が公表する「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」及び関係法令・指針を踏まえ、従業員の安全と健康を守るとともに、お客様との良好な関係を維持するため、本基本方針を策定しました。

● カスタマーハラスメントの考え方

当社グループでは、お客様からのご意見・ご要望・ご指摘は、サービス向上や品質改善につながる貴重な声として真摯に受け止めます。

一方で、要求内容に妥当性を欠くもの、または要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害する言動については、カスタマーハラスメントに該当すると考えています。

● 対象となる行為の例

以下のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

- ・暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言
- ・脅迫、暴力、威嚇行為
- ・長時間にわたる拘束や執拗な要求
- ・土下座等の社会通念上相当でない要求
- ・合理的な理由のない過度な謝罪や補償の要求
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・その他、従業員の安全や就業環境を害する行為

※上記は例示であり、これらに限るものではありません。

- 当社グループの対応

当社グループは、カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合、従業員の安全確保を最優先に、組織として適切に対応します。

状況に応じて、対応の中止、お取引方法の見直し、必要に応じて警察や弁護士等の関係機関と連携する場合があります。

- お客様へのお願い

当社グループは、これからもお客様との信頼関係を大切にし、誠実な対応に努めてまいります。

引き続き、お客様と相互に尊重し合える良好な関係を築いていくため、本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

2026年8月18日

サンシングループ代表 石井 宏宗