

カスタマーハラスメントの防止に関する指針

カスタマーハラスメントの防止に関する要項

第 1 基本方針

当社は、顧客等からのご意見、ご要望及び苦情に、真摯かつ誠実に対応し、サービスの向上に努める一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為から、従業員等の安全、人格及び尊厳を守り、従業員等が安心して働ける環境を確保する責務があることを認識し、継続的に安全で質の高いサービスを提供していくことを目的として、カスタマーハラスメントの防止に関する指針（以下「本指針」という。）を策定する。当社は、本指針に基づき、従業員等の就業環境を害するカスタマーハラスメントを許容せず、カスタマーハラスメントの抑制及び防止に取り組むとともに、発生した場合には組織として迅速かつ適切に毅然とした対応を行う。

第 2 定義等

（1）定義

- ア 「カスタマーハラスメント」とは、当社の職場において行われる言動のうち、次の全ての要素を満たすものをいう。
 - ・顧客等によるものであること
 - ・従業員等が従事する業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えるものであること
 - ・当該言動により、従業員等の就業環境が害されること
- イ 「顧客等」とは、現在の顧客又は取引先に限らず、当社の商品購入、配送・物流サービスその他のサービス利用又は取引を行う可能性のある者、問合せを行う者、施設・営業所等の利用者及びその家族、施設・営業所等の近隣住民その他の当社の事業に関係を有する者をいう。
- ウ 「社会通念上許容される範囲を超えるもの」とは、言動の内容が契約関係上の相当性を欠くもの又は手段若しくは態様が社会的相当性を欠くものをいう。
- エ 「就業環境が害されること」とは、顧客等の言動により従業員等が身体的又は精神的苦痛を受け、就業環境が不快なものとなり、業務において能力を十分に発揮できない状態となることをいう。

（2）該当性判断

- ア カスタマーハラスメントの該当性は、個別の事案ごとに総合的に判断するものとする。
- イ カスタマーハラスメントには、店舗、施設、営業所等において対面で行われる言動のみならず、電話、電子メール、SNS その他のオンライン上で行われる言動を含む。ただし、客観的にみて正当な申入れ又は正当な範囲内の苦情若しくは要望であって、社会通念上相当な範囲で行われるものを含まない。

第 3 カスタマーハラスメントと判断される例

（1）言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ア 商品・サービスと無関係な要求

- イ 契約内容を著しく超える要求
 - ウ 対応が著しく困難又は不可能な要求
 - エ プライバシー侵害や性的な要求
 - オ 過度な値下げや不当な損害賠償の要求等
- (2) 手段や 態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの
- ア 暴行や傷害、物を投げる等身体的な攻撃
 - イ 脅迫や名誉毀損、暴言、土下座の強要等精神的な攻撃
 - ウ 大声や威圧的態度、不必要な質問を執拗に繰り返す等威圧的・執拗的な言動
 - エ 長時間の居座りや不退去、電話拘束等拘束的な言動
 - オ SNS 等への悪評投稿を示唆した脅し、無断撮影、プライバシー侵害行為等

第4 カスタマーハラスメントの抑制のために従業員等が認識すべき事項

従業員等は、カスタマーハラスメント抑制のために、次の事項を十分認識しなければならない。

- (1) 顧客等からの苦情や要望の全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、正当な申入れには誠実に対応すべきであること
- (2) 商品・サービスに関する説明不足その他の接客対応の不備がカスタマーハラスメント発生の要因となり得ること
- (3) 顧客等の対応に当たっては、相手方の主張を丁寧に把握し、事実関係を確認した上で、誠実かつ適切に対応すべきであること
- (4) 顧客等との建設的な対話を基本とし、対応に当たっては、正当な申入れ、消費者の権利、障害者差別解消法に基づく合理的配慮の提供義務等に留意すること
- (5) 従業員等以外の者（取引先、顧客、求職者等）との間で社会通念上許容される範囲を超える言動がみられた場合にも、同様に上司等に相談すること

第5 当社の対応方針

当社は、顧客等からの正当なご意見・ご要望には真摯に対応する一方で、カスタマーハラスメントに対しては従業員等の安全確保を最優先とし、次の方針に基づき組織的に対応する。

- (1) 従業員等は、事実関係を正確に把握し、可能な範囲で記録(メモ等)を残し、単独で判断せず速やかに管理監督者又は相談窓口に報告して指示を仰ぐとともに、可能な限り複数名で対応する。
- (2) 管理監督者は、必要な確認・調査を行い、カスタマーハラスメントの該当性を判断するとともに、被害を受けた従業員等に対しては、次の事項に配慮する。
 - ア 対応担当者の変更又は複数名対応への切替え
 - イ 業務調整や勤務上の配慮
 - ウ 面談の実施（管理監督者・人事担当者・産業医等）
 - エ 必要に応じた警察・弁護士等との連携支援
- (3) 当社は、対応状況の記録を保存するとともに、再発防止に向け次の事項に取り組む。
 - ア 発生原因や対応状況の検証
 - イ 教育・研修の実施
 - ウ 商品・サービス提供体制の改善等
- (4) 特に悪質と認められるカスタマーハラスメント行為に対しては、対応の打ち切り、来店・利用の制限、警察への通報、法務所管部署又は委託弁護士との連携その他の必要な措置を講じる。また、次のいずれかに該当する場合は、安全確保の観点から単独対応を行わない。

- ア 暴力、脅迫、執拗な暴言その他身体の危険が生じるおそれがある場合
 - イ 長時間拘束、居座り、退去拒否等がある場合
 - ウ 終息が見込まれず、通常対応が困難な場合
 - エ SNS 等への投稿、録音・撮影、個人情報の暴露等のおそれがある場合
- (5) 当社は、従業員等に対して本指針の周知・啓発を行い、十分に理解させる。

第6 相談窓口

当社は、カスタマーハラスメントに関する相談・報告を含め、従業員等が安心して相談・報告できる体制を整備し、各種相談に対応する窓口として「何でも相談室」を設置する。

「何でも相談室」

(1) 電話

一般用：0120-771-948 / 女性用：0120-881-948

受付時間：月～金（土・日・祝日を除く）9：00～17：00

※携帯電話からでも相談可能。通話料無料

(2) インターネット

<https://www.hotline.sagawa-exp.co.jp/s/s.cgi>

(3) 郵送

〒136-0075 東京都江東区新砂2丁目2番8号

S Gホールディングスグループ「何でも相談室」係

- ・ 女性専用の場合は、必ず「女性専用何でも相談室」と記載すること
- ・ 所属、氏名、相談内容、連絡先（可能な限り、電話番号及びメールアドレス）と記載すること
- ・ 相談内容は、会社及び業務に関わる内容のみ

※匿名による相談・報告も受け付ける。ただし、匿名である場合又は連絡手段が不明な場合には、事実確認、調査、回答その他の対応に支障が生じることがある。

※当社は、相談者・行為者等全ての関係者のプライバシー保護に配慮した上で、厳正な調査を実施し、適切な対処を行う。また、社内通報に関する規程に基づき対応し、調査で知り得た情報は必要な範囲内のみで共有し、相談したこと又は事実関係の確認に協力したこと等を理由として、いかなる不利益な取扱いを行わない。これには人事評価、配置転換等その他一切の不利益な措置を含む。

以上