

サトー商会グループ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

はじめに・目的

サトー商会グループは、「企業の社会的使命を自覚し社会の人々の幸福と利益のために働かねばならない」という経営理念と、「より優れた商品を提供する」「正確と便利性を提供する」という社是を掲げ、地域密着の企業としてお客様やお取引先様の課題と向き合い、新たな商品・サービスのご提供や適時のご提案を通じてともに解決に努め、「豊かな食づくりを通して世界に貢献する」ことを目標に事業活動を行っています。

したがって、お客様（お取引先様を含む）と良好な関係を構築し、それを維持していくことは事業活動の基盤であり当社にとって不可欠である一方、ときにお客様から妥当性を欠くご意見・ご要望や社会通念上不相当な要求や言動を受けることもあり、当社グループの店舗やサービスをご利用いただく他のお客様への影響や、当社グループで働く従業員の就業環境を悪化させる事案となっています。

当社グループで働くすべての人が、これからもお客様と健全な関係性を構築・維持し、安心して働けるような環境を整えるために、以下のとおり本基本方針を策定し、お示いたします。

カスタマーハラスメントの定義と行為の例

定義

2022年2月厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、「お客様（お取引先様を含む）からのご意見・言動のうち、当該ご意見・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、当社グループ事業に従事する者の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

行為の例

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

○正当な理由のない要求

納期や価格に関する不当な圧力／特別扱いの強要／契約内容を超えた過剰な要求

○拘束的な言動

長時間の拘束、居座り／長時間の電話／度重なる電話による話の繰り返し

○威圧的・脅迫的な言動

怒声、罵声、恫喝、暴言／謝罪・土下座・金銭の要求／SNS やマスコミへの暴露をほめかした脅し

○執拗な言動・揚げ足取り

同じ質問を繰り返し何度も同じ説明をさせる／同じ要求を繰り返し応対者の言葉尻を捉える

○プライバシー侵害・誹謗中傷・名誉棄損

従業員の無断撮影・録音／従業員へのつきまとい行為／従業員の社内処罰の要求／従業員や会社の信用を毀損させる行為

○身体的・精神的な攻撃

暴力行為／侮辱・人格の否定／差別的な発言／セクハラ的言動

○その他

事業所以外の場所への呼出し／関係者以外立入禁止区域への立ち入り

カスタマーハラスメントへの対応

社内への対応

・カスタマーハラスメント発生時には、従業員個人での対応とせず、会社として組織的に対応します。

・カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施します。

・カスタマーハラスメントやお客様対応に関する相談窓口を設置します。

・カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身のケアに努めます。

・当社従業員がお取引先にカスタマーハラスメントを行うことのないように、啓発を行います。

・より適切な対応のため、警察、弁護士など外部専門家と連携します。

社外への対応

・合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、よりよい関係の構築に努めます。

・当社においてカスタマーハラスメントと判断した際は対応を打ち切り、以降のご来店やお取引をお断りする場合があります。

・さらに悪質と判断した場合は、警察、弁護士など外部の専門家に連絡の上、適切に対処い

たします。

お願い

サトー商会グループは、これからもお客様のご意見・ご要望にお応えし、商品・サービスの向上を通じて、お客様との信頼関係を構築することを目指して日々の業務に取り組んでまいります。

しかしながら、万が一、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って毅然と対応いたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

今後も引き続き、お客様とのよりよい関係を築いていけるよう、努めてまいります。

以 上

2025 年 4 月制定