

SPS グループ カスタマーハラスメントに関する基本方針

■はじめに

サントリーパブリシティサービスグループは、「人」「企業」「文化」を軸に、様々な事業を展開しています。60 年に渡り、私たちが一貫して心がけてきたのは、お客様に寄り添い、お客様の期待を超えて、笑顔や感動をお届けすることです。

私たちは、半歩先の未来を見据えながら、「笑顔・活気・潤いを生み出し、豊かな心が溢れる社会を創造する」というビジョンに向かって、全員で挑戦しています。その実現のために、そして、お客様と社員の人権を共に尊重し、お客様の信頼や期待にお応えし続けていくために、「サントリーパブリシティサービスグループ カスタマーハラスメント対応方針」を策定しています。

■カスタマーハラスメントに関する方針

サントリーパブリシティサービスグループでは、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」に基づき、以下の通りの定義、判断基準を策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

■カスタマーハラスメントの定義

顧客または第三者（取引先等含む）からの

- (1) 優越的な立場を利用した言動であって、
- (2) 妥当性を欠く対応を要求する行為、要求を実現するための手段・態様が違法又は社会通念上不相当な対応を要求する行為により、
- (3) 社員の就業環境が害される場合、カスタマーハラスメントであると判断いたします。

■対象となる行為

- ①暴行、器物損壊、その他粗暴な言動
- ②暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷等、脅威を感じさせる言動
- ③業務に支障を及ぼす行為（長時間拘束、複数回に亘る同一ご指摘等）
- ④土下座の要求
- ⑤差別的な言動
- ⑥盗撮、つきまとい、わいせつな行為、卑わいな言動、セクシャルハラスメント
- ⑦会社・社員の信用を棄損させる行為、プライバシーの侵害行為（SNS 投稿等）
- ⑧当社グループで働く社員個人への攻撃や要求
- ⑨不合理又は過剰なサービスの提供の要求

■カスタマーハラスメントへの対応

これらの行為により、社員の人権や就業環境が侵害されるおそれが生じたと当社が判断した場合、対応をお断りさせていただく場合がございます。また、組織としてその解決を図るとともに、顧客等への対応や取引の継続について、顧客等を含む関係者に理解を求めてまいります。更に、当社が悪質と判断した場合や、顧客等が適切な対応に協力いただけない場合には、取引の見直しや、警察・弁護士等に連絡のうえ、適切な対応をさせていただきます。

■当社グループにおける取り組み

- ・本方針による企業姿勢の明確化、当社グループで働く社員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ・当社グループで働く社員への教育・研修の実施
- ・当社グループで働く社員のための相談・報告体制の整備

これからもお客様と真摯に向き合い、強みである現場力を磨き続けると共に、時代の変化に柔軟に対応して、お客様に唯一無二の価値を提供できるよう、より一層の努力を重ねてまいります。

以上