サントリーグループ　カスタマーハラスメント対応方針

はじめに

サントリーグループは、社会のよき一員としての役割を果たすために「お客様満足のための基本方針」基づき、様々な活動を通じてあらゆるお客様の更なる満足の確保、維持、向上に努めております。お客様とのコミュニケーションを大切にし、お客様に信頼され、喜んでいただける安全・安心な製品、サービス、情報の提供を行うとともに、お客様の声を企業活動に反映させております。

一方で、一部のお客様等からの著しい迷惑行為により、従業員等の人格又は尊厳を侵害される等により就業環境が害され、当社グループの事業の継続に影響を及ぼすような事象が生じております。

お客様と従業員の人権を共に尊重していくため、当社グループは、「サントリーグループカスタマーハラスメント対応方針」を作成いたしました。

なお、当社グループの従業員が、カスタマーハラスメントを行わないことについては、「サントリーグループ企業倫理綱領」に基づき、当然のことと考えております。

１　対応方針

サントリーグループでは、お客様等によるカスタマーハラスメントが従業員等に対して行われたと当社グループにおいて判断した場合、従業員等の安全を確保し、お客様等に対しかかる行為の中止を申し入れ、場合によっては対応のお断り、商品やサービスの提供停止等をさせていただく場合がございます。

さらに当社グループが悪質と判断した場合には、警察への通報・弁護士等への相談の上、適切に対処いたします。

２　定義

本方針における用語の定義は、以下の通りとします。

（１）カスタマーハラスメント：

お客様等から従業員等に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為（下記ア）であって、従業員等の就業環境を害するもの（下記イ）をいいます。

ア　著しい迷惑行為：

①暴行、脅迫その他の違法な行為、

②正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為

イ　就業環境を害する：

お客様等による著しい迷惑行為により、人格又は尊厳を侵害されるなど、従業員等が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったため、従業員等が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じることをいいます。

（２）従業員等：

当社グループの従業員や当社グループで働く派遣社員のほか、形態や期間を問わず、当社グループの業務に従事する者をいい、フリーランスやインターンシップ生、無償ボランティア、役員等も含みます。

（３）お客様等：

当社グループの商品またはサービスの提供を受ける方（いわゆるお客様、取引先等）のほか、従業員等の業務に密接に関係する方（例えば、お客様の家族、当社グループの事業場の周辺住民、当社グループの株主、当社グループが開催するイベント等の参加者、当社グループやその商品またはサービスに関し SNS における発信をする方等）を含みます。

３　カスタマーハラスメントの代表的な行為類型

本指針に基づく対応の対象となるカスタマーハラスメントの例には、以下の行為が含まれますが、これらに限られるものではなく、個別具体的な状況に照らし、上記の定義に該当するか否かが判断されます。

（１）お客様等の要求内容が妥当性を欠く行為

従業員等が提供する商品やサービスに、瑕疵や過失が認められない場合や、要求内容が、従業員等の提供する商品やサービスの内容と関係ない場合が該当します。また、過剰なサービスの提供を求める場合も該当します。

（２）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行為

お客様等の要求内容の妥当性に関わらず、その要求を実現するための手段・態様が違法、もしくは社会通念上不相当な場合をいいます。例えば、以下のような行為が該当します。

ア　従業員等に対する暴行、脅迫その他の違法な行為

イ　従業員等に対する暴言その他の不当な行為（威圧的な言動、謝罪・土下座等の強要、執拗・継続的な言動、長時間の拘束を含むがこれに限られません。）

ウ　従業員等の名誉を傷つけたり侮蔑や人格を否定する発言等の精神的な攻撃

エ　従業員等のプライバシーを侵害する行為

オ　従業員等への差別的な言動

カ　従業員等に対する性的な言動

キ　従業員等個人への攻撃や嫌がらせ

ク　その他、従業員等に対する一切の著しい迷惑行為

（３）要求が過度、もしくは要求内容との関連が不明な行為

事実関係や因果関係を踏まえ、お客様等の要求自体には根拠があり、また、違法または社会通念上不相当な行為はない場合（例えば、丁寧な口調で賠償や謝罪を要求しているような場合）であっても、その要求が過度、もしくは要求内容との関連が不明な場合をいいます。例えば、以下のような行為が該当します。

ア　過度な商品交換の要求

イ　過度・著しく高額な金銭補償の要求

ウ　過度な謝罪の要求

エ　その他、従業員等にとって不可能な行為の要求や、抽象的な行為（誠意を見せろ等）の要求

４　本指針の理念・お客様等の権利

本指針は、お客様等の権利を不当に侵害するものでなく、「お客様満足のための基本方針」も踏まえ、正当な理由に基づき、社会通念上相当であると認められる手段・態様によるお客様等から従業員等への苦情・意見・要望等自体を妨げる意図はございません。

当社グループは、消費者の権利、表現の自由等に十分配慮しつつ、お客様等と従業員等とが対等の立場において相互に尊重することを基本理念として、本指針を定めるものです。

以上