

カスタマーハラスメントに対する基本方針

太陽産業株式会社は、「常に創造する会社であり、お客様に信頼と安心をお届けし、社会に貢献できる会社を目指してまいります。」との経営理念のもと、多様化するお客様のニーズに沿った商品の拡充を図り、様々な要望に適したソリューションビジネスを推し進めております。これからも時代と共に変化するニーズに応え、信頼と安心をお届けし、社会に貢献できる企業を目指しております。また、人権方針に基づき、事業活動から影響を受ける全ての人々の人権を尊重し、サステナブルな社会の実現に向けての取り組みを推進しております。事業活動から直接的に影響を受けるお客様（お取引先様を含む）と従業員の人権がお互いに尊重され、お客様からの信頼や期待に応じていくために、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しております。

1. カスタマーハラスメントの定義

太陽産業株式会社では、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じて「お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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、従業員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。

太陽産業株式会社の従業員によるお客様に対するクレーム・言動についても同様に判断いたします。

2. カスタマーハラスメントの対象となる行為

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じて、以下のような行為をカスタマーハラスメントの対象となる行為とします。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

（1）お客様の要求内容が妥当性を欠く場合

- ・太陽産業株式会社が提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求内容が、太陽産業株式会社が提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求

要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・合理的理由のない謝罪の要求(土下座を除く)

(3) その他迷惑行為

- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

太陽産業株式会社では、万一、カスタマーハラスメントの対象となる行為があると判断した場合、従業員の人権を尊重するため、組織として、お客様に誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応いたします。悪質と判断した場合、対応を打ち切り、以降の商品・サービスの提供をお断りする場合がございます。また、必要に応じて警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、厳正に対応いたします。

お客様から太陽産業株式会社の従業員によるカスタマーハラスメントの対象となる行為に関するお申し出を受けた場合は、事実確認の上、適切に対処いたします。