

カスタマーハラスメントに対する方針

宮園グループは、グループで働く社員一人ひとりが持つ能力を最大限発揮し、心身ともに健やかに、いきいきと活躍することができる、安全で働きやすい職場環境を確保することが、お客様へ安全で質の高いサービスを提供する基盤であるものと考え「宮園グループカスタマーハラスメントに対する方針」を策定しています。

宮園グループカスタマーハラスメントに対する方針

宮園グループは、安全で質の高いサービスを提供し、お客様のご期待に応え、法令順守はもとより、文化の尊重、地球環境・人権に配慮した事業活動に取り組むことですべての人の心豊かな生活の実現を目指しています。

一方で、宮園グループのサービスをご利用されるお客様の一部には、暴言、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。これらの行為は、安全で質の高いサービスの提供を担う宮園グループで働く社員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

宮園グループは、お客様からのご意見・要望に対して、これからも真摯に対応してまいります。一方、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、宮園グループで働く社員一人ひとりを守ることも、継続的に安全で質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え「宮園グループカスタマーハラスメントに対する方針」を以下のとおり策定しました。

カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はそ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り、当該手段・態様により、宮園グループで働く社員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

【該当する行為】

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。

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・土下座の要求
- ・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
- ・宮園グループで働く社員個人への攻撃や要求
- ・宮園グループで働く社員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求
- ・車両販売サービスに関する不具合については、メーカーの保障条項を超える要求

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

宮園グループは、宮園グループで働く社員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、お客様への対応をいたしません。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

宮園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、宮園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
- ・宮園グループで働く社員への教育・研修の実施
- ・宮園グループで働く社員のための相談・報告体制の整備

2025年4月
宮園グループ