

カスタマーハラスメント基本方針

当社は、お客様からの製品品質、納期、価格、サービス等に関するご意見・ご要望に真摯に対応し、満足していただけるより良い商品・サービスの提供に努めております。

一方で、お客様の要求や言動のうち、その内容の妥当性を欠くものや、社会通念上相当な範囲を超える行為は、従業員の人格や尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境を害するものです。

当社は、従業員を守るため、カスタマーハラスメントに該当する要求や言動に対しては、毅然とした態度で対応します。なお、必要に応じてお客様への対応を中止するとともに、警察や弁護士等の外部機関と連携して適切に対処します。

カスタマーハラスメントの定義

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・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、労働者の就業環境が害されるものをいいます。

対象となる行為

- ・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
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・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
- ・当社で働く従業員個人への攻撃、要求
- ・当社で働く従業員の個人情報等の SNS、インターネット等への投稿
- ・合理的理由のない過大な補償要求、謝罪の要求

なお、対象となる行為は上記の例に限られるものではありません。

当社は、今後もお客様との良好な関係を構築しながら、従業員が安心して働ける職場環境の維持に努めてまいります。