

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当社は、経営理念「お客さまへのお役立ち—それが私達の使命（すべて）です」のもと、お客様・お取引先の皆さまからのご意見・ご要望に真摯に対応するとともに、従業員が安心して働ける就業環境を守ることも重要な経営責任と考えております。

お客様等からの言動のうち、社会通念上許容される範囲を超えるものについては「カスタマーハラスメント」と判断し、毅然とした態度で対応いたします。

従業員一人ひとりが安心して就業できる環境を確保しつつ、引き続きお客様・お取引先へ誠意を持って対応し、健全な関係を維持していくことを心掛けてまいります。

2. カスタマーハラスメントの定義

本方針において「カスタマーハラスメント」とは、以下の3要素をすべて満たす言動をいいます。

- ・ ① 顧客、取引先その他当社の事業に関係を有する者による言動であること
- ・ ② 当該言動が、社会通念上許容される範囲を超えるものであること
- ・ ③ それにより従業員の就業環境が害されるものであること

3. 対象となる行為の例

身体的・精神的な攻撃	暴行、傷害、脅迫、暴言、人格否定、土下座の強要等
威圧的・拘束的な言動	大声での威圧、長時間の拘束・居座り、執拗な繰り返し等
差別的・性的な言動	人権・宗教等に関する差別的言動、セクハラに該当する言動等
過大な要求	契約範囲を著しく超える要求、不当な金銭補償・謝罪の要求等
SNS・個人情報の侵害	従業員氏名・画像の無断公開、誹謗中傷、無断撮影・録音等
取引上の優位性を背景にした要求	優越的な立場を利用した、合理的理由のない値引き・短納期等の要求

4. カスタマーハラスメントへの対応

お客様等の要求内容やその手段・態様が、カスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合には、従業員を守るため、毅然とした態度で対応いたします。

- ・ 当社が提供する商品・サービスに関するご対応や、お客様対応をお断りさせていただく場合があります。
- ・ お取引先との関係においては、状況に応じてお取引を見直させていただく場合があります。
- ・ 悪質な行為や犯罪行為に該当すると判断した場合には、警察・弁護士等の外部専門機関と連携し、民事上・刑事上の法的措置を含め、厳正に対処いたします。
- ・ 当社の従業員がお客様やお取引先その他の関係者に対してカスタマーハラスメントを行わないよう指導いたします。

5. お客様・お取引先の皆さまへ

当社は今後も、お客様・お取引先の皆さまからの貴重なご意見・ご要望に真摯に耳を傾け、より良い商品・サービスの提供に努めてまいります。

本方針へのご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。