カスタマーハラスメント対応方針

カスタマーハラスメント対応基本方針

当社は、経営基本方針にある「お客様大事」という考え方のもと、お客様からのご相談・お問い合わせおよびご指摘に対して、お客様の視点に立ち、誠意をもって適切かつ迅速に対応・解決をすることで、お客様にご満足いただくよう取り組んでまいりました。また、お客様からいただいたご意見を真摯に受け止め、「お客様の声」として関係部門にフィードバックし、商品開発やモノづくり、営業・サービスなどのあらゆる経営活動に活かしております。

しかし、ごく稀に不当な要求や従業員に対する暴言・脅迫などのハラスメント行為が見受けられることがあります。これらの行為は、当社グループで働く従業員の尊厳を傷つけ、就業環境を害するものです。会社として従業員を守るため、ハラスメント行為を容認せず、毅然とした態度で対応することにより、お客様との健全で良好な関係を構築できるよう努めてまいります。

カスタマーハラスメントの定義

当社は、「お客様の要求の内容が妥当性を欠き、またはその要求を実現させるための行為が社会通念上不相当なもので、当社および委託先の従業員の就業環境を害するもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

（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』（2022 年 2 月発行）に基づく）

対象となる行為

(※具体例は以下の通りですが、これらに限られるものではございません)

身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、強要、中傷、名誉毀損、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、およびお客様による合理的範囲を超える長時間または複数回におよぶ拘束）

差別的な言動、性的な言動

当社グループで働く従業員個人への攻撃や要求

当社グループ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（写真、音声、映像の公開）

不合理または過剰なサービスの提供の要求

正当な理由のない、または当社の責任や社会通念の範囲を超える商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

カスタマーハラスメントへの対応

不当な要求は毅然とした態度でお断りいたします。

当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合はお客様対応をお断りさせていただきます。

場合によっては、当社法務部門等に相談し、法的対応を視野に適切に対処します。

暴力行為や脅迫・恐喝などが発生した場合は、警察や弁護士と連携し適切に対処します。