

カスタマーハラスメント基本方針

当社の考え方

私たちは、お客様やお取引先様からいただくご意見、ご要望、ご指摘を、事業を成長させるための貴重な声として受け止め、これからも誠実に対応してまいります。

一方で、当社で働く従業員一人ひとりもまた、尊重されるべき大切な存在です。安心して働ける環境を守ることは、会社としての重要な責任であり、そのことがお客様やお取引先様へのより良いサービスにつながると考えています。

当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、要求内容の妥当性を欠くもの、または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、従業員の就業環境を害する行為をカスタマーハラスメントと定義します。

①要求内容が不当な場合

- ・ 契約内容や事実に基づかない要求
- ・ 根拠のない損害賠償請求
- ・ 過度な値引き要求
- ・ 無償提供要求
- ・ 業務と無関係な要求
- ・ 特別扱いの要求
- ・ 実現不可能な要求

②手段・態様が不当な場合

- ・ 怒鳴る、威嚇する
- ・ 暴言や人格否定
- ・ 差別的発言
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・ 長時間拘束
- ・ 執拗な電話やメール
- ・ 土下座要求
- ・ 担当者個人への攻撃
- ・ 名誉毀損や脅迫

なお、商品品質、供給、納期、営業対応等に関する正当なご意見、ご要望、ご指摘および契約に基づく協議については、カスタマーハラスメントには該当しません。

カスタマーハラスメントへの対応

【社内】

- ・ カスタマーハラスメントに関する知識および対応方法について教育・研修を実施します。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、従業員の相談に適切に対応します。
- ・ カスタマーハラスメントを受けた従業員を保護し、安心して相談できる体制を整備します。
- ・ 必要に応じて、警察、弁護士、産業医その他の専門機関と連携します。
- ・ 当社従業員がお客様やお取引先様に対し不適切な言動を行わないよう、継続的な教育を実施します。

【社外】

- ・ カスタマーハラスメントに該当する事案が発生した場合は、まず事実関係を確認し、理性的な話し合いによる解決を目指します。
- ・ カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、組織として毅然と対応します。
- ・ 悪質な場合には、お取引やサービス提供をお断りする場合があります。
- ・ 犯罪行為や重大な権利侵害が認められる場合は、警察への通報や法的措置を含め、厳正に対応します。

お客様・お取引先様・関係者の皆様へ

当社は、お客様やお取引先様との信頼関係を大切にしながら、お互いに尊重し合える環境づくりに取り組んでまいります。

今後も、お客様並びにお取引先様、関係者の皆様とより良い関係を築いていけるよう努めてまいりますので、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。