カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

弊社は、お取引先企業およびそのご担当者様との信頼関係を大切にし、誠実かつ丁寧な対応を通じて、より良い商品・サービスの提供に努めております。

一方で、取引や業務上のやり取りにおいて、妥当性を欠く要求や、社会通念上不相当と考えられる言動が行われた場合、従業員の心身の負担となり、健全な職場環境を損なう恐れがあります。

弊社は、従業員が安心して業務に取り組める環境を維持することが重要であると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

カスタマーハラスメントの定義

お取引先企業またはそのご担当者様からの要求・言動のうち、

①要求内容の妥当性に照らして手段・態様が社会通念上不相当であり、

②その結果として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。

対象となる行為（例示）

以下は代表的な例であり、これらに限りません。

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）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
- 従業員個人への攻撃や要求
- SNS やインターネット上での誹謗中傷
- 契約内容を逸脱した過度な要求、不当な補償要求、契約外の無償対応の強要、謝罪等の要求

カスタマーハラスメントへの対応

- カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、従業員の安全と健康を守るため、担当者の変更や対応方法の見直しなど、適切な措置を取らせていただく場合があります。

- 健全な取引関係の維持が困難と判断される場合、契約や取引条件の見直し、または取引の継続をお断りする場合があります。

弊社の取り組み

- 本方針の社内周知と啓発
- 相談・報告体制の整備
- ハラスメント対応に関する教育・研修
- 従業員のメンタルヘルスケア体制の強化
- 必要に応じた外部専門家との連携

お取引先企業の皆様へ

弊社は、より良い商品・サービスをお届けできるよう、従業員一同、誠実な対応を心がけてまいります。
本方針の趣旨をご理解いただき、今後も健全で前向きな取引関係を築いていければ幸いです。