カスタマーハラスメントに対する基本方針

1．基本方針

当社は、「お客様第一」の考え方に基づき、お客様をはじめとする関係者の皆様との信頼関係を大切にし、ご意見・ご指摘に真摯かつ誠実に対応します。

一方で、社会通念上許容される範囲を超える言動により、社員の人格・尊厳が侵害され、または就業環境が害される場合には、社員の人格・尊厳を守り、安全と健康を確保するとともに、働きやすい職場環境を維持するため、組織として毅然と対応します。

2．定義および対象

当社におけるカスタマーハラスメントとは、お客様、お取引先その他当社の事業に関係する方による言動のうち、業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、社員の就業環境を害するものをいいます。

なお、正当なご意見・ご要望・苦情については、引き続き真摯かつ誠実に対応します。

3．対象となり得る行為

以下は例示であり、これらに限定されません。

- 暴行、傷害、脅迫、暴言、侮辱その他の人格を否定する言動
- 威圧的または継続的・執拗な言動
- 長時間の拘束、不退去その他業務を著しく妨げる行為
- 社員への誹謗中傷、個人情報・画像等の無断公開
- 正当な理由のない要求、契約内容を著しく超える要求または不当な金銭補償等の要求
- 社員への性的な言動または私生活への過度な介入

4．会社の対応

当社は、正当なご意見・ご要望には真摯に耳を傾け、お客様との対話を通じた相互理解と問題解決に努めます。一方、カスタマーハラスメントに該当し得る事案については、社員個人に対応を委ねず、管理監督者および関係部署が連携して組織的に対応します。

事案の内容に応じて、事実関係を確認した上で、対応の中止・制限、退去要請、入館・面談の制限、警察・弁護士等との連携、法的措置その他必要な措置を講じることがあります。また、必要に応じて再発防止に取り組みます。

5．相談・報告および関係者の保護

当社は、社員が安心して相談・報告できる体制を整備します。相談者、報告者、被害を受けた社員および事実確認に協力した方のプライバシーを保護し、相談・報告または協力を理由として不利益な取扱いを行いません。

6．お客様・関係者の皆様へのお願い

当社は、今後も相互理解と信頼関係に基づき、より良い商品・サービスの提供に努めてまいります。本方針の趣旨につき、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

東海理化クリエイト