

カスタマーハラスメント対応方針

当社グループは、「ものづくりサービス」を通して、お客様の価値創造に貢献することを企業理念としており、お客様の課題解決に真摯に向き合い、高品質な製品・サービスを提供し続けることを使命としています。

そのため、お客様からのご意見、ご要望、苦情につきましては、製品・サービスおよび業務品質向上のための重要な機会と受け止め、これからも誠実かつ適切に対応してまいります。

一方で、お客様からのご要望やご指摘の中には、要求の内容やその実現を求める手段・態様が社会通念上相当でなく、従業員の就業環境に影響を及ぼすものが見受けられます。

当社グループは、継続的にお客様へ価値ある製品・サービスを提供するためには、従業員一人ひとりが安全で安心して働くことのできる環境を維持することも重要であると考えており、以下「カスタマーハラスメントに該当する行為」のようなお客様の行為に対して、組織として対応してまいります。

「カスタマーハラスメントに該当する行為」

お客様からの要求または言動のうち、従業員の人格や尊厳を傷つけ、または身体的・精神的な安全を害するおそれのあるもの、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当でないものであって、これらにより従業員の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントとして取り扱います。

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害、身体への接触を伴う威圧的行為等）
- ・精神的な攻撃（人格否定、侮辱、暴言、脅迫、中傷、名誉毀損等）や威圧的な言動
- ・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）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・当社グループの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）
- ・不合理又は過剰なサービス提供の要求
- ・正当な理由のない製品の交換、金銭補償または謝罪等の要求

当社グループは、正当なご意見、ご要望、苦情を拒むものではありません。お客様からのお申し出については、引き続き真摯に受け止め、事実関係を確認したうえで、合理的かつ適切に対応してまいります。

当社グループはこれからも、お客様のものづくり現場に寄り添い、課題解決に向けて真摯に取り組むとともに、お客様と当社グループの従業員双方が尊重される健全な関係の構築に努めてまいります。