

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

当社は「油圧と共に生きる」を経営理念として、顧客のニーズに寄与する価値を創造・提供していくことを使命とし、グローバルサプライヤーとして広く産業の発展に貢献していく企業であり続けるため、ステークホルダーの皆さまとの関係を大切にし、誠実な対応を心がけております。

顧客満足度の追求と同時に、従業員が安心して業務に従事できる職場環境の維持も重要な課題と認識しております。本方針は、対等な協業関係に基づいた健全なビジネス環境を構築することを目的とし制定しております。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、以下の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

顧客または取引先が、当社従業員に対して行う言動のうち、従業員の人格や尊厳を傷つけ、または業務環境に悪影響を与える行為。

対象となる行為

- ・脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言
- ・威圧的な言動、大声での威嚇
- ・差別的・性的な言動
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷行為
- ・土下座の要求
- ・不退去、居座りなどの拘束行為
- ・継続的・執拗なクレームや言動
- ・従業員個人に対する攻撃や要求
- ・従業員のプライバシー侵害
- ・正当な理由のない謝罪要求
- ・商品交換や金銭補償など、過剰かつ不当な要求

カスタマーハラスメントへの対応

〔社内対応〕

- ・ カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施します
- ・ カスタマーハラスメント発生時の対応方法・手順の策定を含めた体制を構築します
- ・ 相談窓口の設置とともに従業員のプライバシーの保護と心のケアに努めます
- ・ より適切な対応の為、警察や弁護士など外部専門家と連携します

〔社外対応〕

- ・ 合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、より良い関係の構築に努めます
- ・ 悪質なカスタマーハラスメントが行われた場合や、対話による合理的な解決が困難な場合は、残念ながらお客様対応やお取引をお断りする場合があります
- ・ その他、警察や弁護士等しかるべき機関と連携し民事訴訟や刑事訴訟等各種法的措置をとることがあります

カスタマーハラスメント対策は、従業員の尊厳と安全を守る取り組みであると同時に、顧客・取引先との信頼関係をより強固にするための取り組みです。当社は、本方針に基づき、対等な協業関係に基づいた健全なビジネス環境の構築に向けて取り組んでまいります。本方針の主旨をご理解いただき、カスタマーハラスメント防止へのご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上