

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

株式会社中川製作所（以下「当社」といいます。）は、お客様等との信頼関係を大切にし、誠実かつ丁寧な対応に努めています。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動は、従業員の人格や尊厳を傷つけ、安心して働くことができる職場環境を損なうおそれがあります。

当社は、今後もより良い製品・サービスを提供し続けるため、従業員の安全と就業環境を守ることにも企業の重要な責務であると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

2. お客様等の定義

当社では、「お客様等」を、当社の製品又はサービスをご利用いただくお客様、お取引先様、仕入先様、協力会社様、委託先様、運送会社様その他当社の事業活動に関係する方と定義します。

3. カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様等からの要求又は言動のうち、その要求内容に妥当性を欠くもの、又は要求内容に妥当性がある場合であっても、その要求を実現するための手段又は態様が社会通念上相当な範囲を超えるものであり、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

4. 対象となる行為

※以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

- ・ 暴言、威迫、脅迫、威嚇、人格を否定する言動、差別的な発言その他精神的な威圧行為
- ・ 暴力、物を投げつける行為その他身体的な攻撃
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える時間に及ぶ電話又は面談、執拗な問い合わせ又は要求の繰り返し、深夜・休日その他通常の営業時間外における過度な対応要求
- ・ 契約内容、取引条件若しくは法令上の義務を超える対応又は通常の実行慣行を著しく逸脱する特別対応を不当に求める行為
- ・ 取引上の立場や優位性を背景として、不当な要求又は過度な圧力をかける行為

- 従業員個人への誹謗中傷、プライバシーの侵害、担当者変更の執拗な要求、無断での撮影・録音・録画
- SNS、インターネットその他の媒体を利用した当社又は従業員に対する誹謗中傷、虚偽の情報の発信又は従業員の個人情報の公開
- その他、社会通念上相当な範囲を超え、従業員の安全又は就業環境を害する一切の言動

5. 当社の対応

当社は、お客様等からいただくご意見、ご要望、ご指摘に対しては、今後も真摯かつ誠実に対応いたします。

一方で、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員の安全及び就業環境を守るため、事実確認を行ったうえで、必要に応じて対応方法の見直し、対応の中止、取引の停止又は終了、警察・弁護士等の関係機関との連携のうえ、組織として適切に対応いたします。

今後も、お客様等との相互の信頼と敬意に基づく良好な関係を築き、より良い製品・サービスの提供に努めてまいります。本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

株式会社中川製作所