

■弊社が考えるカスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、従業員の職場環境が害されるもの。

■対象となる行為

- ・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
- ・継続的な執拗な言動
- ・拘束的な言動
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・SNSやインターネットへ会社に不利益になる虚偽の投稿(文章、写真、音声、映像の公開)
- ・無許可で弊社施設内や作業所及び工事現場へ立入行為
- ・難癖をつけて現場調査費や工事代金を期限内に支払わない行為
- ・契約内容を超えた過剰な要求
- ・音信不通による請求代金の未払い

■カスタマーハラスメントに対する当社の対応

<社内対応>

- ・相談窓口を設置し、対応体制と対応方法を整備し、組織的に対応いたします。
- ・カスタマーハラスメントに関する知識及び対応方法の研修を行います。
- ・発生した場合、事実であるかを確かな証拠、証言に基づいて確認します。
- ・被害にあった従業員に対する配慮やケアを適正に行い、再発防止に取り組みます。

<社外対応>

- ・カスタマーハラスメントと判断される言動等が認められた場合は、従業員を守るため、毅然とした対応を組織的に行います。
- ・同業社のネットワークに該当行為を全て共有します
- ・SNSでの書き込みについては情報開示請求を行います。
- ・悪質な場合は即刻、警察や弊社顧問弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置等も含め適正に対応いたします。

多くのお客様におかれましては、上記に該当する事柄がなく、弊社とお取り引きいただいておりますが、万が一お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、いかなる理由であれ当基本方針に沿って対応いたしますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

※ このカスタマーハラスメントに対する行動指針は、厚生労働省が発表したカスタマーハラスメント対策企業マニュアルを参考に作成いたしました。

2025年 1月31日

株式会社 三翔設備工業
代表取締役社長 石坂弘吉