

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当社は、お客様や取引先からの誠実なご意見・ご要望には真摯に対応し、サービスの向上に努めます。しかしながら、従業員の人格や尊厳を傷つける言動、過剰・不当な要求、威迫的な態度等のカスタマーハラスメント行為に対しては、組織として毅然とした態度で対応し、従業員一人ひとりを守ります。従業員に対し、個人的・孤独な対応を強いることはいたしません。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社における「カスタマーハラスメント」とは、顧客・取引先等からの要求・言動のうち、要求内容の妥当性に欠けるもの、または要求内容に照らして手段・態様が社会通念上不相当なものであり、それによって従業員の就労環境が害されるもの。

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、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、従業員を守るため、組織として毅然とした対応を行います。

カスタマーハラスメントが継続する場合や、その内容が悪質であると判断した場合には、対応を中止し、または以後の対応をお断りする場合があります。

また、必要に応じて警察、弁護士その他の外部専門機関と連携し、法的措置を含めた適切な対応をさせていただきます。

4. 社内対応

- ・ カスタマーハラスメントに関する相談・報告体制の整備
- ・ カスタマーハラスメント発生時の対応方法・手順の整備
- ・ 従業員に対する教育・研修の実施
- ・ カスタマーハラスメントを受けた従業員への配慮および支援
- ・ カスタマーハラスメント発生時の事実関係の迅速かつ正確な確認
- ・ 再発防止に向けた取組み
- ・ 必要に応じた警察、弁護士その他の外部専門機関との連携

令和 8 年 10 月 1 日

伸栄株式会社

代表取締役社長 片渕 賢治