

三友工業株式会社におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

三友工業株式会社（以下「当社」といいます。）は、従業員が安心して働き、その能力を十分に発揮できる職場環境を維持することを重要な使命としています。当社は、コンプライアンスを重視した事業運営を行うとともに、職場におけるカスタマーハラスメントにより従業員の就業環境が害されることのないよう、雇用管理上必要な措置を講じます。この方針を明確にするため、「三友工業株式会社におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、ここに公表します。

2. 職場におけるカスタマーハラスメントの定義

職場におけるカスタマーハラスメントとは、当社の顧客、取引の相手方、施設の利用者その他当社の事業に関係を有する方々（以下「顧客等」といいます。）による言動のうち、次の要件をすべて満たすものをいいます。

- （１）当社の業務に関連する顧客等の言動であること。
- （２）従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えた言動であること。
- （３）従業員の就業環境を害する言動であること。

なお、顧客等からの正当なご意見、ご要望、ご相談等については、カスタマーハラスメントとして取り扱うものではなく、引き続き誠実に対応します。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。個別の事案については、その内容、手段・態様、経緯、頻度、継続性等を踏まえて総合的に判断します。

- ・暴行、傷害、物を投げつける等の身体的な攻撃
- ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、人格を否定する言動、土下座の強要
- ・大声をあげる、机を叩く等の威圧的な言動
- ・同様の要求や連絡を繰り返す等の継続的・執拗な言動
- ・長時間の拘束、不退去、居座り等の拘束的な言動
- ・SNS等での誹謗中傷、プライバシー侵害、無断撮影等



- ・契約内容やサービスの範囲を著しく超える要求、不当な金銭・損害賠償等の要求

4. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、以下の方針に基づき対応します。

- ・正当なご意見、ご要望、ご相談には誠実に対応します。
- ・社会通念上許容される範囲を超える言動に対しては、従業員を個人で対応させず、組織として毅然と対応します。
- ・従業員の安全および就業環境の確保を優先し、必要に応じて対応の中止、担当者の交代、顧客等からの分離等の措置を講じます。
- ・必要に応じて、警告、対応窓口の一本化、施設利用の制限、取引・サービス提供の見直し、警察・弁護士等への相談その他の法的措置を講じます。
- ・相談者、報告者その他関係者のプライバシーを保護し、相談・報告等を理由とする不利益な取扱いを行いません。

5. 社内の相談・報告体制

従業員がカスタマーハラスメントを受けた場合、またはそのおそれがあると感じた場合の相談・報告先は、所属部署の部門責任者および事業管理責任者とします。従業員は、いずれにも直接相談または報告することができます。緊急の場合は、自らの安全確保を優先したうえで、速やかに相談・報告してください。

所属部署の部門責任者と事業管理責任者は連携して事実確認および必要な対応を行い、従業員を組織として支援します。

6. 従業員への周知・啓発

当社は、本方針およびカスタマーハラスメント防止規程を従業員に周知し、必要な教育・研修等を実施します。また、当社の従業員が顧客等の立場となった場合に、他の事業者の従業員に対してカスタマーハラスメントに該当する行為を行わないよう、周知・啓発に努めます。

以上

