カスタマーハラスメントに対する基本方針

１．はじめに

コンドーテック株式会社（以下「当社」といいます。）は、「豊かな社会づくりに貢献する」という企業理念のもと、お客様、取引先の皆様その他当社の事業に関係する皆様（以下「お客様等」といいます。）との信頼関係を大切にし、安心・安全でより良い商品・サービスの提供に努めています。

当社が商品・サービスを継続的かつ安定的に提供していくためには、当社で働く従業員が心身ともに健康で、安心して働ける就業環境を確保することが重要であると考えています。

当社は、お客様等からのご意見やご要望に対して、引き続き真摯かつ誠実に対応してまいりますが、その上で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動など、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、従業員を守るため、毅然とした姿勢で臨むとともに、必要に応じて警察や弁護士等とも連携し、組織的に対応します。

２．カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省が公表する「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、カスタマーハラスメントを、お客様等の要求や言動のうち、要求内容の妥当性を欠くもの、または要求内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なものであり、これにより従業員の就業環境が害されるものと定義します。

カスタマーハラスメントの主な例は以下のとおりですが、これらに限るものではありません。

・暴力、暴言、その他ハラスメント行為
・過剰または不合理な要求
・商品・サービスの提供とは関係がない要求
・従業員個人への要求や攻撃
・合理的範囲を超える時間的または場所的拘束
・SNS やインターネット上での誹謗中傷
・その他内容または態様が社会通念上不相当と認められる要求や言動等

３．当社における取り組みについて

カスタマーハラスメントに組織的に対応するため、以下の施策を実施してまいります。

・カスタマーハラスメントに関する知識や対応方法の習得
・カスタマーハラスメント発生時の相談や対応体制の構築・周知
・カスタマーハラスメントを受けた従業員への配慮
・外部専門家（弁護士等）との連携

＜カスタマーハラスメントに関するお問い合わせ窓口＞

コンドーテック株式会社　総務部
TEL：06-6582-8441

以　上