

株式会社エイチアンドエフ 「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、経営理念に「顧客第一」を掲げ、お客様一人ひとりのご要望に真摯に向き合い、より満足度の高い製品およびサービスの提供に向けて取り組んでいます。
- また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社の製品・サービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。
- お客様の要求や言動の中には、従業員（役員、嘱託、パート従業員、臨時従業員のほか、派遣労働者等当社内で就業する者を含みます。以下同様。）の人格を否定する暴言、脅迫、暴力等、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。
- こうした著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、より満足度の高い製品およびサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。
- 従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、当社における「カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当社におけるカスタマー・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「お客様の言動であって、当社の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ものにより、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。
- 具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。
 - (1) 身体的な攻撃（暴力、傷害等）
 - (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
 - (3) 威圧的な言動
 - (4) 継続的、執拗な言動
 - (5) 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

3. カスタマー・ハラスメントへの対応（従業員が被害を受けた場合の措置）

- カスタマー・ハラスメントを受けた場合、従業員の保護を最優先します。
- カスタマー・ハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携等体制を整備します。
- カスタマー・ハラスメントに関する相談をしたことおよび事実関係の調査等に協力したことを理由として、相談者および協力者に対して不利益な取扱いをしません。また、対応にあたっては、相談者および協力者のプライバシーを保護する等必要な措置を講じます。
- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合、事実関係の確認その他の必要な措置について協力をお願いすることがあります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

4. カスタマー・ハラスメントへの対応（従業員による加害行為の防止および加害行為発生時の措置）

- 従業員に対して、カスタマー・ハラスメントに関する研修を行います。
- 従業員が行った言動に関し、他の会社様から必要な措置について協力を求められた場合、当社は必要に応じて、事実関係の調査その他必要な措置を行います。