カスタマーハラスメントに対する方針

株式会社電業社機械製作所
代表取締役社長　彦坂典男

1. はじめに

当社グループ（以下「当社」といいます。）は、ポンプ・送風機等の提供を通じて、お客様の機場・設備の安全かつ安定的な運用に貢献することを目指しています。

当社は、お客様及びお取引先様から寄せられるご意見、ご要望及びご指摘を、製品の品質、信頼性及びサービスの向上につながる大切な情報として真摯に受け止め、誠実に対応します。しかしながら、万が一、要求内容またはその手段・態様が社会通念上相当な範囲を超える言動により従業員の就業環境が害されるおそれがあると判断される場合には、従業員の安全と尊厳を守るため、組織として毅然と対応します。

お客様及びお取引先様との相互尊重に基づく良好な関係を築き、安全で信頼性の高い製品及びサービスを継続的に提供するため、本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、お客様及びお取引先様からの要求または言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または要求内容に一定の妥当性がある場合であっても、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超える言動により従業員の就業環境を害するものを、カスタマーハラスメントと定義します。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為

カスタマーハラスメントに該当する行為は以下のとおりです。なお、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。

・暴行、傷害、物を投げつける行為その他の身体的な攻撃
・暴言、侮辱、誹謗中傷、人格を否定する発言その他の精神的な攻撃
・脅迫、威嚇、恫喝、強要その他の威圧的な言動
・長時間にわたる電話、面談、会議、居座りその他の拘束的な行為
・同一の要求や質問を繰り返すなど、継続的または執拗な言動
・合理的な理由のない謝罪、従業員の処分または特別な対応の要求
・正当な理由のない製品交換、返金、金銭補償または無償対応の要求
・当社の従業員等を無断で撮影、録音または録画する行為
・従業員等の個人情報を不当に要求し、またはインターネット上に公開する行為
・SNS その他の媒体を利用した誹謗中傷、虚偽情報の発信または信用を害する行為
・その他、要求内容またはその手段・態様が社会通念上相当な範囲を超える行為

4. カスタマーハラスメントを受けた際の対応

当社は、カスタマーハラスメントに該当する行為に対して、当社の業務に従事する者の安全と尊厳を守るため、個人に対応を委ねることなく、組織として毅然と対応します。必要に応じて、対応の中止、製品・サービスの提供または取引をお断りする場合があります。

また、暴力、脅迫その他の悪質な行為または犯罪に該当するおそれのある行為については、警察、弁護士その他の外部専門家と連携し、法的措置を含めて適切に対処します。

以上