

カスタマーハラスメントに関する基本方針

大浦貴金属工業株式会社

1. 基本方針

当社は、お客様の信頼や期待に応えることにより、より豊かな暮らしを支える製品の提供をこころがけ、お客様のご意見・ご指摘には真摯に誠実に向き合います。一方、カスタマーハラスメントに対しては、従業員の人権および就業環境を著しく害するものとして、毅然と行動し、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、カスタマーハラスメントを「お客様（取引先等を含む）の言動や要求であって、その内容が妥当性を欠くもの、または妥当性がある場合でもその手段・様態が社会通念上不相当なものであり、その結果として当社従業員の就業環境が害されるもの」と定義します。

3. 対象となる行為例

【お客様の要求の内容が妥当性を欠く場合の例】

- ・当社が提供する製品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合での要求
- ・当社が提供する製品・サービスによる瑕疵・過失の程度にそぐわない過度な要求
- ・当社の提供する製品・サービスの内容とは関係がない要求

【要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当な言動の例】

- ・身体的な攻撃（暴行・傷害・危険な接触など）
- ・精神的な攻撃（脅迫・誹謗中傷・名誉棄損・侮辱・暴言・人格否定など）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な、執拗な言動
- ・拘束的な行動（長時間の電話対応・当社内からの不退去・居座り・監禁など）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・従業員個人への攻撃・要求（従業員へのつきまといや待ち伏せなど）
- ・同意のない撮影・録画・録音
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷、同意のない音声・画像・文章の公開

上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

4. カスタマーハラスメントへの対応

お客様からのご意見やご要望に対しては、合理的な解決に向けて、理性的な話し合いを行うことで、よりよい関係構築に努めます。一方、お客様の要求や言動がカスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合は、毅然と対応し、注意・警告を行います。また、悪質なカスタマーハラスメントが継続し、お客様との信頼関係の維持が困難であると判断した場合には、

お客様への対応をお断りする場合があります。なお、悪質な言動および犯罪行為等に対し、必要に応じて警察等のしかるべき機関への相談、通報および法的措置を含め、厳正に対処します。

以上