

新日本電工グループ「カスタマーハラスメントに対する方針」

1. はじめに

当社グループは、経営理念である「特徴ある製品・技術・サービスを開発・提供し、持続的な成長を通じて、豊かな未来の創造に貢献する。」の実現に向け、お客様のご要望に真摯に対応し、より良い製品・技術・サービスの提供に努めています。お客様からいただくご意見・ご要望は、当社の製品・技術・サービスの改善および品質向上につながる貴重な機会であると考えております。

一方で、一部のお客様や取引関係者等による不当な要求や言動があった場合、従業員の人格や尊厳が侵害され、就業環境が著しく害されるおそれがあります。

当社グループは、従業員の安全と人権を守り、安心して働くことのできる環境を整備することが、より良い製品・技術・サービスの提供につながると考え、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しました。

2. 当社グループにおけるカスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、カスタマーハラスメントを「お客様や取引関係者等から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、社会通念上相当な範囲を超え、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。

- ・暴力、誹謗中傷、侮辱、脅迫、差別的な言動
- ・威圧的な言動、過剰な要求
- ・長時間に及ぶ拘束、不合理な要求を繰り返す行為、執拗な問合せ行為
- ・過度な謝罪要求
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・SNS（インターネット利用）他での誹謗中傷

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- ・従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・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・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・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、当社グループでカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・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。

以上