

# カスタマーハラスメント対策方針

株式会社コア・エレクトロニックシステム（以下、会社という）は、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けます。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これら下記行為は、職場環境の悪化を招く、由々しき問題です。

会社は、従業員の人権を尊重するため、下記に対しては、お客様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

お客様から下記行為を受けた際は、従業員が上長等に報告・相談することを奨励しており、報告・相談があった際には組織的に対応します。

## 記

### <カスタマーハラスメント>

#### 1. 定義

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

#### 2. 想定行為

##### (1) 顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合

- 企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

##### (2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの

- ① 要求内容の妥当性に関わらず不相当とされる可能性が高いもの
  - 身体的な攻撃（暴行、傷害）
  - 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
  - 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（不退去、居座り、監禁）
  - 差別的な言動
  - 性的な言動
  - 従業員個人への攻撃、要求
- ② 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの
  - 商品交換の要求
  - 金銭補償の要求
  - 謝罪の要求（土下座を除く）

以上

制定日： 令和 05 年 06 月 06 日

改訂日： 令和 08 年 03 月 01 日

株式会社コア・エレクトロニックシステム

代表取締役 佐々木 純