

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、顧客、取引先その他会社の事業に関係を有する者から寄せられる正当な意見、要望、苦情等について、真摯に受け止め、適切な対応に努めます。

一方、顧客等からの言動の中には、その内容又は手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、従業員の尊厳を傷つけ、その安全又は就業環境を害するものがあります。

会社は、このようなカスタマーハラスメントに対しては毅然とした態度で対応し、従業員の生命、身体、健康、人格及び就業環境を保護します。

会社は、カスタマーハラスメント又はそのおそれについて従業員が安心して相談できる相談窓口を設け、相談があった場合には、迅速かつ適切に事実関係を確認し、必要な保護措置及び再発防止措置を講じます。

会社は、相談者及び関係者のプライバシーを保護するとともに、相談、事実確認への協力その他カスタマーハラスメントへの対応に関与したことを理由として、不利益な取扱いを行いません。

また、会社の役員及び従業員自身も、取引先その他他の事業主が雇用する労働者に対してカスタマーハラスメントに該当する言動を行わないよう、十分に注意します。

記

1. 定義

(1) カスタマーハラスメント

本方針における「カスタマーハラスメント」とは、職場における顧客等の言動のうち、従業員が従事する業務の性質その他の事情を踏まえ、社会通念上許容される範囲を超えた言動によって、当該従業員の就業環境に看過できない支障が生じるものをいう。

(2) 顧客等

「顧客等」とは、現在又は将来の商品・サービスの利用者、問い合わせを行う者、取引先及びその担当者、契約交渉の相手方その他会社の事業に関係を有する者をいう。

(3) 職場

「職場」とは、会社の事業所に限らず、従業員が業務を遂行する場所をいい、取引先事業所、顧客先、出張先、打合せ場所その他社外の業務遂行場所を含む。また、電話、電子メール、SNS その他情報通信手段による業務上の対応を含む。

(4) 従業員

「従業員」とは、正社員に限らず、契約社員、パートタイマーその他会社が雇用する全ての労働者をいう。会社が派遣労働者を受け入れている場合には、当該派遣労働者についても本方針に準じて保護する。

2. カスタマーハラスメントに該当し得る言動

次の言動はカスタマーハラスメントに該当する可能性がある。ただし、以下は例示であり、個々の事案について、言動の目的、経緯、内容、手段・態様、頻度、継続性、従業員の心身の状況その他の事情を総合的に考慮して判断する。

(1) 要求内容自体が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 商品又はサービスと無関係な要求
- ② 契約内容又は通常提供しているサービスを著しく超える要求
- ③ 実現が著しく困難又は不可能な要求
- ④ 不当に高額な補償、減額、返金その他の金銭的要求

- ⑤ 従業員の性的事項又は私生活、個人情報等に関する要求
- (2) 要求の手段又は態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - ① 暴行、傷害その他の身体的攻撃
 - ② 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、人格否定、土下座の強要その他の精神的攻撃
 - ③ 大声、威圧、反社会的な言動その他の威圧的な言動
 - ④ 同一又は同趣旨の要求、質問、連絡等を繰り返す継続的又は執拗な言動
 - ⑤ 不退去、居座り、監禁、長時間の電話等による拘束的な言動
 - ⑥ 差別的又は性的な言動
 - ⑦ 従業員個人への攻撃、つきまとい、待ち伏せその他の個人を標的とした行為
 - ⑧ 従業員の個人情報、写真、映像その他プライバシー情報を本人の意思に反して取得、公開又は拡散する行為
 - ⑨ SNS、ウェブサイトその他インターネット上における誹謗中傷その他の攻撃的行為

(3) 正当な申入れとの区別

商品交換、返金、金銭補償、謝罪その他の要求があったことのみをもってカスタマーハラスメントとは判断しない。要求の内容及び手段・態様が社会通念上許容される範囲内である場合には、正当な申入れとして適切に対応する。

障害のある顧客等から合理的配慮を求める意思表示があったことのみをもって、カスタマーハラスメントとは取り扱わない。

3. 会社の基本方針

会社は、カスタマーハラスメントへの対応に当たり、次の方針により必要な措置を講ずる。

- ① カスタマーハラスメントに対して毅然と対応し、従業員の安全及び就業環境を優先して保護する。
- ② 従業員を原則として一人でカスタマーハラスメントに対応させず、必要に応じて上長又は管理者が対応を引き継ぐ。
- ③ 相談窓口を設置し、カスタマーハラスメントが現に発生している場合に限らず、そのおそれがある場合又は該当するか判断が困難な場合についても相談を受け付ける。
- ④ 相談又は報告があった場合には、迅速に事実関係を確認し、相談者の心身の状態及び意向に配慮して必要な保護措置を講ずる。
- ⑤ 暴行、傷害、脅迫その他犯罪に該当する可能性がある場合には警察への通報を行い、必要に応じて顧問弁護士その他の専門家と連携する。
- ⑥ 特に悪質な事案については、警告、対応窓口の限定、取引又はサービス提供の制限、施設への立入り制限その他法令上可能な措置を講ずる。
- ⑦ 相談者及び関係者のプライバシーを保護し、相談、報告又は事実確認への協力等を理由として不利益な取扱いを行わない。
- ⑧ カスタマーハラスメントの発生後は、必要に応じて業務方法、顧客対応方法、教育内容その他の見直しを行い、再発防止に努める。

以上

制定日： 令和 05 年 06 月 06 日
改訂日： 令和 08 年 08 月 19 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