

工進 カスタマーハラスメント基本方針

はじめに

私たちは、お客様との信頼関係を大切にし、誠実な対応を心がけております。その一方で、従業員が安心して働ける環境を守ることも、企業としての重要な責務です。

近年、社会通念を逸脱した過度な要求や言動により、従業員の心身に深刻な影響を及ぼす事例が増加しています。こうした行為は、サービス品質の低下や他のお客様への影響にもつながりかねません。

そこで当社では、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定め、従業員の尊厳と安全を守る取り組みを推進してまいります。本方針へのご理解とご協力を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのお申し出・言動のうち、当該お申し出・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、当社社員の就業環境が害されるもの。

該当する行為例

- 身体的、精神的な攻撃
暴言、侮辱、名誉棄損、威嚇、脅迫、中傷、暴行、傷害
- 時間的拘束
執拗な長時間電話の強要
- 場所的拘束
不退去、居座り、監禁
- 繰り返し同様の説明を強要、執拗な問合せや要望
- 合理的理由のない謝罪要求（土下座など）や当社社員への処罰の要求
- SNS やインターネット上での誹謗中傷
社員の個人情報、写真、音声、映像の公開
- セクシャルハラスメント行為
- 社会通念上受け入れられない要求

※上記の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。

カスタマーハラスメントへの対応

当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、社員を守るために組織として毅然とした対応を行い、その場のお客さま対応を中断、またはお断りさせていただく場合があります。また、特に悪質であると判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、厳正に対応させていただきます。

制定日：2025 年 9 月 21 日