

カスタマーハラスメントに対する基本方針

有限会社ランドテックスでは、「技術力で地域社会を支え、未来を形作る」を企業理念に掲げており、お客からの期待を超える品質とサービスを提供し続けることで、信頼されるパートナーであり続けるために、お客様からのご意見・ご要望は、改善・品質向上に向けた大変貴重な機会と考えています。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員 の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の 就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、有限会社ランドテックスにおける「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

【カスタマーハラスメントの定義について】

当社では、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の内容の妥当性に照らし、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相応のものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境を害されるものを、カスタマーハラスメントとして対応致します。

【該当する行為】

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。

- ① 身体的、精神的な攻撃（暴力行為 ・ 傷害・脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言）や威圧的な言動
- ② 継続的な言動・執拗な言動
- ③ 土下座の要求
- ④ 拘束的な行動（不退去・居座り・監禁）
- ⑤ 差別的な言動・性的な言動
- ⑥ 従業員個人への攻撃や要求
- ⑦ 従業員の個人情報等を SNS 等へ投稿
- ⑧ 不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ⑨ 正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求・謝罪の要求

【カスタマーハラスメントへの対応姿勢】

カスタマーハラスメントを受けた場合、お客様からカスタマーハラスメントが行われた場合には、以下の姿勢で対応致します。

- ① 従業員の安全と健康を最優先に考え、不当な要求や悪質な言動に対しては毅然として態度で臨みます。
- ② 問題解決に当たっては、速やかに上司や管理部門に報告し、組織として対処します。
- ③ 合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、今後のお取引及び対応の一切を停止します。
- ④ 必要に応じて警察への通報及び法的手段を含む適切な措置を講じます。

【社内における取組】

全従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する教育・対処方法の研修や情報共有を通じて、カスタマーハラスメントに対する意識向上を図ります。

本方針を通じて企業姿勢を明確化し、従業員の安全を守り、お客様に対しても公正で透明性のある対応を行い、今後ともお客様とのより良い関係を構築するべく、お客様からの期待を超える品質とサービスを提供し続けたいと考えております。引き続きご理解とご協力をお願い致します。