

カスタマーハラスメントに対しての基本方針

●はじめに

四国化工機グループでは、お客様一人ひとりの声を大切に、商品・サービス品質を高められるよう日々の業務に取り組んでおります。

今後も、より品質の高いサービスを提供するためには、私たち従業員が心身ともに健康で安心して働ける職場環境を作ることが大切であると考えています。

そこでこの度、カスタマーハラスメントに該当する行為について、基本的な方針を定めました。

※従業員とは、四国化工機・販売会社・関係会社など、国内の四国化工機グループで働く従業員すべてを指します。

●当社の考えるカスタマーハラスメントの定義

四国化工機グループでは、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に、「お客様からの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても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り、従業員の就業環境が害されるもの。」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

●対象となる行為

- ・暴言や威圧的な言動
- ・差別的な言動
- ・性的な言動やつきまとい
- ・屈辱的な言動、人格を否定する言動
- ・同じ要望やクレームの過剰な繰り返しによる長時間の拘束
- ・過剰または不合理な要求(社会通念上、妥当性を欠く要求)
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷 等

※上記は主な行為の例示であり、これらに限るものではありません。

●カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントの行為があったと判断した場合には、お客様への対応を予告なくお断りさせていただく場合がございます。

さらに、悪質な行為については、警察、弁護士等の関係機関と連携し、法的措置を含めて適切に対応いたします。

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような事案もなく、四国化工機グループの製品・サービスをご利用いただいておりますが、万が一お客様から当該行為がありましたら、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

今後も引き続き、お客様からの信頼に応えることによって、お客様とより良い関係を構築できるよう努めてまいります。