

沖縄菱電ビルシステム株式会社 カスタマーハラスメントに対する基本方針

沖縄菱電ビルシステム株式会社（以下弊社という）では、すべてのお客様に最高の製品・サービスを提供することを目指しております。

それと同時に従業員が安心して働ける環境の提供についても、私たちの重要な責務と認識し「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定致しました。

■ カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省発行「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、お客様からのクレーム・言動などのうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はそ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り、当該手段・態様により、当社で働く従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

■ カスタマーハラスメントの対象となる行為例

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な行動（不退去、居眠り、監禁）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求
- 正当な理由のない要求

■ 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と判断される行為などが発生した場合は、当該行為について停止・改善に依頼を行います。それでも、停止・改善頂けない場合は、以下の措置を講じさせていただきます。

- 必要により製品・サービスの提供やお客様対応を中止致します。
- 悪質なものと判断した場合は、警察や弁護士などの外部専門機関と連携し、法的措置も含め厳選に対応致します。

■ 当社における取組み

- 方針公開による当社姿勢の明確化 および 従業員への周知・啓発
- 従業員への教育・研修の実施
- 各種ハラスメントに関する従業員のための相談・報告体制の整備

本方針は、すべてのお客様と従業員に安全で快適な環境を提供することを目的に策定しておりますので、お客様におかれましても本方針へのご理解・ご協力のほど宜しくお願い申し上げます。