

# カスタマーハラスメント対応ポリシー



## はじめに

「お客様・社会・利害関係者のお役に立ち、その上で従業員とその家族・関連企業の方々とその家族が幸せになる」は、東洋アルミエコプロダクツ株式会社（以下「当社」）の経営目標です。

私たちはサービス品質をより高め、この経営目標を実現するために「カスタマーハラスメント対応ポリシー」を作成しました。

## カスタマーハラスメントとなる行為

お客様からのお申し出において、「要求の内容が妥当性を欠く場合」や、「要求を実現するための手段・態様が社会通念上の範囲を超える場合」に該当し、当社従業員の就業環境が害される行為をカスタマーハラスメントと定義します。

（以下に示しますが、この限りではありません）

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（威嚇、脅迫、中傷、人格否定、名誉棄損、侮辱、暴言）
- 電話やインターネット上での継続的な（繰り返される）長時間拘束、執拗な（しつこい）問い合わせ
- 拘束的な行動（居座り、事業所以外への呼び出し）
- 当社従業員に関する解雇等の社内処罰の要求
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃・要求
- 過剰要求（時間外対応の要求、不当な金銭補償）
- プライバシー侵害行為
- 当社の製品やサービス以外に対する要求（その他、当社が「カスタマーハラスメント行為」と判断した要求を含む）

※上記は厚生労働省の『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』に基づいています。

## カスタマーハラスメントへの対応について

（社外対応）

カスタマーハラスメントの対象となる行為があったと当社が判断した場合、取引やカスタマーサポートのお断りをさせていただきます。

（社内対応）

- カスタマーハラスメント発生時に備えた体制の構築
- 相談窓口の設置
- カスタマーハラスメント被害者のケア
- 適切な対応に向け専門家との連携