カスタマーハラスメントに対する基本方針

キヤノンエコロジーインダストリー株式会社（以下「当社」といいます）は、カスタマーハラスメントに対する姿勢および対応を明確にし、従業員が安心して働くことができる環境を確保するとともに、お客さまと良好な関係を維持するため、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

■基本的な考え方

当社は、「共生」の企業理念のもと、文化・習慣・言語・民族などの違いを問わず、すべての人びとが末永く共に生き、共に働き、幸せに暮らせる社会の実現をめざしています。
そのためには、すべてのお客さまと互いに尊重し合い、健全かつ持続的な関係を築くとともに、従業員一人ひとりの尊厳が守られ、心身ともに健康で安全に働くことができる就業環境を確保することが重要であると考えています。
当社は、お客さまからいただいたご意見やご要望を真摯に受け止め、より良い製品・サービスの提供に努めてまいります。しかしながら、万が一、お客さまからの社会通念上許容される範囲を超えた言動により従業員の就業環境が害されるおそれがあると判断される場合には、従業員を守るため、対応を中断またはお断りするなど、毅然とした対応を行うことがあります。また、従業員に対し過度な要求を繰り返すなど、お客さまの言動が特に悪質と判断される場合には、弁護士等に相談のうえ、法的措置を含め適切に対応いたします。

■ カスタマーハラスメントの定義

当社は、お客さまによる以下のような行為により、従業員（派遣社員等を含みます）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。なお、「お客さま」とは、顧客、取引先、株主、近隣住民、その他当社の行う事業に関係を有する皆さまをいいます。

① 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの
② 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

（具体例）

- 性的な要求や、従業員のプライバシーに関わる要求をすること
- 契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること
- 契約金額の著しい減額の要求をすること
- 商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること
- 暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等をすること
- 盗撮や無断での撮影をすること
- SNS 等のインターネット上へ従業員のプライバシーに係る情報の投稿等をすること
- 大きな声をあげて従業員や周囲を威圧すること
- 反社会的な言動を行うこと
- 同様の質問を電話、メール等で執拗に繰り返すこと
- 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること
- 長時間に渡る居座りや電話で従業員を拘束すること

※上記の具体例は、厚生労働省による「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」に基づいた例示であり、カスタマーハラスメントに該当する行為は、これらに限りません。

■ 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が確認された場合、当社は当該カスタマーハラスメントの行為者と対話を行いつつ、必要に応じて以下のような対応を行うことがあります。

- 対応方法の見直しや担当者の変更
- 契約内容・取引条件の再確認
- 対応の制限または中断

また、カスタマーハラスメントの内容が特に悪質と判断される場合は、従業員の安全および適正な事業運営の確保のため、必要に応じて弁護士や警察等と連携し、適切に対応いたします。

当社は、今後もお客さまとの円滑で健全な関係の維持に努めてまいります。皆さまのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以　上