

## 【カスタマーハラスメントに対する基本方針】

株式会社宮崎電気商会は、お客様・お取引先からいただくご意見やご要望を真摯に受け止め、商品・サービスおよび業務の改善に努めます。

一方で、お客様・お取引先等からの言動の中には、従業員の人格や尊厳、安全を害し、または業務の適正な遂行を妨げるものもあります。

当社は、従業員が安心して働くことのできる就業環境を確保するため、カスタマーハラスメントに該当する言動に対しては、従業員を守ることを優先し、組織として毅然と対応します。

## ■ カスタマーハラスメントについて

当社では、お客様、取引先その他当社の事業に関係する方からの言動であって、従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、それによって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して取り扱います。

なお、お客様・お取引先等からの正当なご意見、ご要望、苦情等のすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。

## ■ カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は一例であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴行、傷害等の身体的な攻撃
- ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、人格を否定する言動
- ・大声を出すなどの威圧的な言動
- ・長時間の拘束、居座り、退去拒否
- ・同じ要求や連絡を執拗に繰り返す行為
- ・契約やサービスの範囲を著しく超える要求
- ・不当な金品、損害賠償、謝罪、従業員の処分等の要求
- ・従業員への性的な言動、私的な誘い、つきまとい
- ・従業員の氏名、住所、連絡先等の個人情報等を不当に要求する行為
- ・従業員個人に対する誹謗中傷や、SNS・インターネット上への個人情報等の投稿・拡散
- ・その他、社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害する言動
- ・許可なく録音、および当社で働く従業員や当社施設を撮影する行為

## ■ 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に該当する言動が確認された場合には、従業員を守るため、対応者の交代、複数名での対応、対応時間・場所・連絡方法の制限、対応の終了、退去の要請、商品・サービスの提供または取引の制限等、必要な対応を行う場合があります。

また、暴行、脅迫その他の悪質な行為については、警察、弁護士その他の関係機関と連携し、法的措置を含めて対応する場合があります。

## ■ 社内における取組

当社では、カスタマーハラスメントから従業員を守るため、以下の取組を進めます。

- ・カスタマーハラスメントへの対応方針・対応手順の整備
- ・従業員からの相談・報告体制の整備
- ・従業員への方針・対応方法の周知

- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員への必要な配慮
- ・発生した事案の確認および再発防止

また、当社の役員・従業員がお客様やお取引先等に対してカスタマーハラスメントに該当する行為を行うことのないよう、必要な周知・啓発にも取り組みます。

#### ■ お客様・お取引先の皆様へ

本方針は、お客様・お取引先の皆様からの正当なご意見やご要望を拒否することを目的とするものではありません。

当社に改善すべき点がある場合には、事実関係を確認したうえで、誠実に対応してまいります。

皆様におかれましては、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

株式会社宮崎電気商会