

カスタマーハラスメントに対する基本方針

三協立山グループは、「お得意先・地域社会・社員の協業のもと、新しい価値を創造し、お客様への喜びと満足の提供を通じて、豊かな暮らしの実現に貢献します」を経営理念に掲げております。

また、三協立山グループ人権方針においても、ビジネスパートナーとの人権尊重の関係性を強化するとともに、役員・従業員に対する外部からのハラスメントを防止していくことを定めております。

私たちの企業活動は、お客様や取引先の皆様との健全な信頼関係のもとに成り立っています。今後も質の高いサービスを提供し続けるためには、従業員の心身の安全と健康が守られ、相互に尊重し合える環境であることが不可欠です。

そのため、万が一、社会通念に照らして不相当なご要望や言動が生じた場合には、従業員を保護し、組織として毅然とした態度で対応するため、本方針を策定いたしました。

■ カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「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」に基づき、お客様、お取引先様、施設（ショールーム等）の利用者様などからの言動であって、従業員の業務の性質等に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、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。

■ 対象となる主な行為

具体的には、以下の行為が含まれますが、これらに限定されるものではありません。不当な要求：契約等により想定しているサービスを著しく超える要求、不当な損害賠償の要求等

- 身体的な攻撃：暴行、傷害、物を投げつける等
- 精神的な攻撃：脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、SNS等インターネット上への悪評やプライバシーに係る情報の投稿、従業員の人格を否定する言動、性的な言動等
- 威圧的な言動：大声での威圧、反社会的な言動等
- 継続的、執拗な言動：同様の要望の執拗な繰り返し、揚げ足取りや執拗な責め立て等
- 拘束的な言動：不退去、居座り、長時間にわたる電話での拘束等

■ カスタマーハラスメントへの対応方針

(1) カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、当社グループは従業員を守るため、以後の対応やお取引を中止させていただくことがあります。

さらに、悪質性が高いと判断した事案については、当社グループの施設への出入り禁止等の措置を講じるとともに、警察、弁護士等の外部専門家と連携のうえ厳正に対処いたします。

(2) 従業員に対する対応

カスタマーハラスメントへの対応方法と手順を定め、対応方針の従業員への周知、啓発を実施いたします。

カスタマーハラスメントに対する適切な報告・相談体制を整備し、カスタマーハラスメントを受けた従業員に対して、会社として適切な対応ができる体制を確立するとともに、当該従業員等への配慮と保護に努めます。

■ お客様・お取引先様へのお願い

当社グループは、これからも皆様からいただく貴重なご意見・ご要望に真摯に耳を傾け、より良い製品・サービスの提供と改善に努めてまいります。皆様におかれましても、本方針をご理解いただき、当社グループおよび従業員とのより良い信頼関係の構築にご協力いただけますようお願い申し上げます。