

カスタマーハラスメント対応方針

はじめに

株式会社東邦システムサイエンス（以下、「当社」。）では、「お客様と共に未来を創る」との不変のスローガンに基づき、お客様が求める価値を共に創造し実現するとともに、その先にある社会課題の解決を図り、持続可能な未来社会を創造するよう取り組んでおります。

当社はお客様から頂く貴重なご意見やご要望をもとに、お客様のさらなる付加価値向上に繋げるため、これからも真摯に対応してまいります。一方で、ごくわずかではございますが、一部のお客様による社会通念から外れた言動や、過剰な要求にあたる行為が見受けられることがございます。

こうした状況において、当社は、当社社員等を上記のような行為から守り、働きやすい職場環境を実現することで、全ての社員がいきいきと働き続けられる環境・組織をつくるとともに、お客様との良好な信頼関係を構築できると考えます。

このような考えのもと、「カスタマーハラスメント対応方針」を策定いたしました。

カスタマーハラスメントの定義

当社におけるカスタマーハラスメントとは、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（2022年2月発行）に基づき、お客様からの要求行為の内、その内容の妥当性が社会通念に照らして不相当である要求や行為であって、当社の業務を不当に妨げ、社員の就業環境が害される恐れがあるものを指します。

お客様による言動が、カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、次の2点から判断いたします。

- ① 要求内容に妥当性があるか
- ② 要求を実現するための手段・対応が社会通念に照らして相当な範囲か

カスタマーハラスメントに該当すると考える行為の具体例*

暴力・暴言

- ・脅迫、威嚇、暴力などの身体的・精神的な攻撃
- ・侮辱、人格を否定する発言

過剰又は不合理な要求

- ・ 過剰な繰り返し行為（入電、メール送付、呼び出し等）による長時間の拘束行為
- ・ 保証の範囲を超えた無償修理の要求など、過剰なサービス提供の要求
- ・ 正当な理由や因果関係のない当社への謝罪要求や当社関係者への処罰の要求
- ・ 正当な理由や因果関係のない事業所以外の場所への呼び出し

その他ハラスメント行為

- ・ SNS やインターネット上などでの誹謗中傷およびプライバシー侵害行為
- ・ その他各種のセクシャルハラスメント行為

*当該具体例示は、厚生労働省発行又は発刊物への依拠、ならびに、昨今の社会情勢を鑑みた上、一例記載であり、これらの限りではありません。

カスタマーハラスメントへの対応

社内対応

- ・ 本方針による企業姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
- ・ カスタマーハラスメント事案が発生した場合の相談体制の整備
- ・ カスタマーハラスメント行為を受けた当社社員等の心身のケアおよび再発の防止
- ・ 相談者のプライバシー保護および不利益取扱いの禁止
- ・ カスタマーハラスメントに関する対処法を習得するための継続的な施策の実施

社外対応

- ・ お客様等の当社社員等に対する要求、言動等がカスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合、今後のお取引やサービス提供を停止する場合があります。
- ・ 要求、言動等が悪質と判断した場合は、警察や弁護士と連携し、法的措置を含む適切な対応を行います。また必要に応じて、会話や通話を記録する場合があります。

本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

以上