

三菱マテリアルグループ「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

- ・ 当社グループは、「人と社会と地球のために」という企業理念の下、安全・安心な製品・サービスを提供するため、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。
- ・ また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。
- ・ 一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。
- ・ こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。
- ・ 従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、当社グループにおける「カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. カスタマーハラスメントの定義

- ・ 当社グループでは、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。
- ・ 具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

暴力行為

暴言・侮辱・誹謗中傷

威嚇・脅迫

従業員の人格の否定・差別的な発言

土下座の要求・合理性を欠く長時間の拘束

社会通念上相当な範囲を超える対応の強要

合理性を欠く不当・過剰な要求

会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為

従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」(ソジ)は、性的指向(sexual orientation)と性自認(gender identity)の頭文字をとった略称

3. カスタマーハラスメントへの対応

- ・ 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の啓発を行います。

- カスタマーハラスメントに関する相談体制を整備します。
- カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社グループでカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降の製品・サービス等の提供のお断りを検討する場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。
- また、当社グループ従業員が、取引先に対してカスタマーハラスメントを行わぬよう啓発します。

以 上