

カスタマーハラスメントに対する基本方針

日東工機株式会社（以下、「当社」）は、お客様にご満足いただける商品・サービスの提供を目指し、お客様からのご意見やご要望に真摯に対応してまいります。

一方で、従業員の人格や尊厳を傷つける言動、業務遂行に著しい支障を及ぼす行為については、従業員の安全と働く環境を守るため、組織として毅然に対応いたします。

カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様からの要求や言動のうち、その内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと考えます。

対象となる行為の例

以下の行為は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴言、侮辱、人格否定、威嚇、脅迫
- ・ 暴力行為およびこれに類する行為
- ・ 過度な謝罪要求（土下座の強要を含む）
- ・ 不当な補償や金銭の要求
- ・ 長時間の拘束や執拗な問い合わせ
- ・ 従業員個人への誹謗中傷やプライバシー侵害
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・ セクシャルハラスメントその他のハラスメント行為
- ・ その他、社会通念上不相当と認められる行為

当社の対応

当社は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応の中止、サービスの提供停止、お取引のお断り等の措置を講じる場合があります。

また、悪質な事案については、警察や弁護士等の外部専門機関と連携し、適切な対応を行います。

お客様へのお願い

当社は、今後もお客様との信頼関係を大切にし、より良い商品・サービスの提供に努めてまいります。

お客様と当社従業員の双方が尊重される関係を築くため、本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。