

日鉄ステンレス鋼管株式会社 カスタマーハラスメントに対する基本方針

日鉄ステンレス鋼管株式会社（以下「当社」という）は、ハラスメントのない職場環境を整えることは企業の重要な責務だと考えています。

従業員一人ひとりの人権を尊重するため、社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合は、お客様に対して誠意をもって対応しつつも、組織として毅然とした対応をいたします。お客様におかれましては、本方針に対するご理解とご協力の程よろしくお願い致します。

□ カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省が示す考え方を踏まえ、従業員の人格と尊厳を守る観点から、カスタマーハラスメントを以下の通り定義しています。

「顧客、取引先その他の利害関係者等による言動のうち、その要求内容が妥当性を欠くもの又はその態様が社会通念上不相応なものであって、従業員の就業環境を害するもの」

□ カスタマーハラスメントの具体例

カスタマーハラスメントの具体例として、以下のような行為が挙げられますが、これに限るものではありません。

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、威嚇、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）
- 過度な謝罪要求（土下座の強要等）
- 拘束的な行動（不退去、長時間の電話や居座り、監禁、合理的理由のない執拗な説明要求や同一要求の反復等）
- 差別的な言動又は性的な言動
- 従業員個人への攻撃や要求、又はプライバシー侵害行為
- SNS、インターネットその他媒体における誹謗中傷、名誉毀損、プライバシー侵害その他の攻撃的行為
- 社会通念上相当な範囲を超えるサービス、対応、金銭的補償等の要求
- その他、言動の内容又は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と当社が判断する行為

□ カスタマーハラスメントへの対応

<お客様への対応>

お客様との良好な関係構築と、当社従業員等が安全かつ安心して働くことのできる職場環境を維持するため、お客様等による要求や言動がカスタマーハラスメントに該当すると合理的に判断した場合は、お取引の中止、その他当社サービスの一部又は全部の提供をお断り又は停止させていただく場合がございます。

また、悪質な行為が認められた場合には、警察・弁護士等の関係機関へ相談の上、適切な措置を講じます。

なお、事実確認や従業員の安全確保等を目的として、お客様との会話や通話の録音又は記録させていただく場合がございます。

ご理解とご協力の程よろしくお願い致します。

<社内への対応>

当社は、カスタマーハラスメントが発生した場合に迅速かつ適切な対応ができるよう、相談窓口の設置及び対応体制の整備を行います。また、被害にあった従業員の安全確保と心身のケアを最優先に対応すると共に、事案の検証および再発防止に取り組みます。

さらに、従業員に対し、カスタマーハラスメントに関する知識の習得や対応スキル向上のための教育・研修を継続的に実施します。