

カスタマーハラスメントに対する基本方針

私たち日本マテリアル株式会社は、すべてのお客さまに安心・安全で質の高い商品およびサービスを提供し続けていくために、お客さまのご意見、ご指摘には真摯に耳を傾け、誠実に向き合います。一方で、従業員の人権および就業環境を著しく害する迷惑行為等（カスタマーハラスメント）に対しては、組織として毅然とした対応を行います。

1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の指針に基づき、お客さま（お取引先さまを含みます）からの要求のうち「要求の内容が妥当性を欠くもの」または「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの」をカスタマーハラスメントと判断します。

【対象となる行為例】

- 身体的な攻撃：暴行、傷害、物を投げつける等の危険な行為
- 威圧的な言動：大声を出す、怒鳴る、脅迫する、土下座を要求する等の行為、過剰な要求
- 長時間の拘束：不当な理由での長時間の居座り、長電話での従業員の長時間の拘束
- 精神的な攻撃：脅迫、中傷、侮辱、暴言、人格を否定する発言、揚げ足取り等の行為
（ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む）
- 執拗な不当要求：同じ要望を何度も執拗に繰り返す、話のすり替え、営業時間外の対応を強要する行為
- ネット上での誹謗中傷：従業員の個人名の特定、写真や動画の無断撮影・SNS への投稿、事実と反する口コミの拡散
- 業務スペースへの立ち入り
- 従業員を欺く行為
- セクシャルハラスメント

上記の行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

2. カスタマーハラスメントへの対応方針

- **対応の拒絶**：カスタマーハラスメントに該当する行為があったと判断した場合、店舗での接客、電話、またはオンラインでの対応をその場で中止いたします。
- **取引・ご来店の禁止**：悪質な事例、または改善が見られない場合は、今後のご来店やサービスのご利用をお断りいたします。
- **外部機関との連携**：特に悪質な行為（脅迫・暴行・器物損壊・業務妨害など、犯罪行為を含む）に対しては、警察や弁護士などの専門家と連携し、法的措置（刑事告訴・民事訴訟）を含めた厳正な対応を行います。

3. 社内における取り組み

- **相談窓口の設置**：従業員が迷わず相談できる専用の相談体制を整備します。
- **従業員の保護・ケア**：被害に遭った従業員のメンタルヘルスケアを最優先し、適切なサポートを行います。
- **再発防止の徹底**：事例の共有や研修を通じて、全社的なカスタマーハラスメント対応力の向上に努めます。

以上