

【カスタマーハラスメント対応方針】

1. 基本方針

当社は、顧客、取引先その他の社外の者による著しい迷惑行為その他のカスタマーハラスメントを容認しない。

当社は、社員の人格および尊厳を尊重し、社員が安心して就業できる環境を確保するため、組織としてカスタマーハラスメントに適切に対応する。

なお、正当な苦情、意見、指導および契約上必要な要請については、誠実に対応するものとする。

2. 対象となる行為

カスタマーハラスメントとは、顧客、取引先その他の社外の者による社会通念上相当な範囲を超える言動により、社員の就業環境が害される行為をいう。

対象となる行為の例は、次のとおりとする。

- (1) 暴行、傷害その他身体的な攻撃
- (2) 脅迫、暴言、侮辱その他人格を否定する発言
- (3) 威圧的または差別的な言動
- (4) 長時間の拘束、執拗な言動または継続的な連絡
- (5) 土下座等の過度な謝罪要求
- (6) 業務の範囲を超える不当な要求
- (7) インターネット、SNSその他これらに類する媒体を利用した誹謗中傷
- (8) 社員の個人情報の開示要求その他私的領域への侵害
- (9) その他これらに類する行為

3. 相談体制

カスタマーハラスメントに関する相談窓口は、業務部長（不当要求防止責任者）とする。（e-Mail：kts0005@kim-tks.co.jp）

不当要求防止責任者が不在の場合は、所属長または会社が指定する者がこれに代わるものとする。

社員は、自らが被害を受けた場合のほか、カスタマーハラスメントに該当するか判断が困難な場合、カスタマーハラスメントを受けるおそれがある場合ま

たは他の社員が被害を受けていることを知った場合についても相談することができる。

4. 対応方針

会社は、カスタマーハラスメントへの対応を特定の社員に任せることなく、組織として対応するものとする。

カスタマーハラスメントが発生した場合には、不当要求防止責任者を中心として対応し、不当要求防止責任者が不在の場合は所属長がこれに代わるものとする。

また、不当要求防止責任者の指示の下、原則として複数人による対応を基本とし、対応内容を記録しておくことのほか、録音・録画等が可能な場合には、後日の事実確認および証明に資するため、これを積極的に活用する。

社員の安全確保および精神的負担の軽減に配慮するため、必要に応じて、面談、電話その他の対応の打ち切りについて、周囲の社員はこれを傍観することなく、相互に協力し、対応を支援しなければならない。

さらに、当該事象発生後、取引先等への申入れ、警察、弁護士その他関係機関との連携その他必要な措置を講ずるものとする。

5. 事後対応

会社は、相談があった場合またはカスタマーハラスメントの発生を把握した場合には、速やかに事実関係を確認し、被害を受けた社員の安全および心身の状況に配慮しつつ、必要な措置を講ずる。

また、必要に応じて原因分析および対応方法の見直しを行い、再発防止に努めるものとする。

6. プライバシーの保護および不利益取扱いの禁止

会社は、相談者および関係者のプライバシーを保護し、相談、報告または調査への協力を理由として、解雇その他の不利益な取扱いを行わない。