

カスタマーハラスメントに対する取り組みについて

＜カスタマーハラスメントに対する基本方針＞

イビデン産業株式会社は、経営理念に掲げる「質の高いサービス」の提供を常に意識し、お客様やお取引先の皆さまからいただく貴重なご意見を真摯に受け止めながら日々の業務に取り組んでおります。

一方で、質の高いサービスを継続的に提供するためには、当社で働く従業員一人ひとりが心身ともに安心して働くことができる環境を整えることが重要であると考えています。

当社は、お客様やお取引先との良好な関係を構築しながら、従業員の人権を尊重し、安全で健全な職場環境を維持するため、「イビデン産業カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

＜カスタマーハラスメントの定義＞

当社では、厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づきカスタマーハラスメントを「お客様やお取引先からの要求・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、当該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であり、その手段・態様によって従業員の就業環境が害されるもの」と定義します。

＜対象となる行為の例＞

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的言動
 - ・土下座の要求
 - ・拘束的な行動（不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる、要求する）
 - ・許可なく当社の施設内に立ち入る行為
 - ・許可なく録音および当社で働く従業員や当社施設を撮影する行為
 - ・差別的な言動、性的な言動
 - ・当社で働く従業員個人への攻撃や要求
 - ・当社で働く従業員の個人情報や肖像、音声等を本人の同意なくSNSやインターネット上に公開する行為、および誹謗中傷を行う行為
 - ・不合理または過剰なサービスの提供の要求
 - ・正当な理由のない商品やサービス、金銭の要求、謝罪の要求
- ※上記の記載は例であり、これらに限られるものではありません。

＜カスタマーハラスメントへの対応＞

- ・当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、以後のお取引、商品・サービスの提供またはお客様対応を中断もしくはお断りする場合があります。
- ・カスタマーハラスメントのうち、悪質と判断した場合は、警察・弁護士などと連携し法的措置も含め厳正に対応いたします。

＜当社における取組＞

当社は、カスタマーハラスメントから従業員を守ることを重要な責務と考え、組織として適切に対応します。

- ・カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法に関する施策を実施します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアを最優先し、再発防止に取り組めます。
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法を策定し、発生時に適切な判断や対応がとれる体制を構築します。
- ・当社で働く従業員のための相談・報告体制を整備します。

イビデン産業株式会社
経営企画部全社ビジネスチーム