

カスタマーハラスメントに対する当社の基本方針

株式会社城南製作所

株式会社城南製作所では、お客様、お取引先様との信頼関係を大切にし、誠実で丁寧な対応を心掛けております。一方で、従業員一人ひとりが安心して働ける職場環境を守ること、企業として重要な責務であると考えています。

そのため、お客様等から社会通念上相当な範囲を超える要求や言動（カスタマーハラスメント）があった場合には、従業員の人權と安全を最優先に考え、組織として毅然と対応いたします。

当社がカスタマーハラスメントと考える主な行為

以下は一例であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言
- ・ 脅迫、暴力、物を投げるなどの身体的・精神的な攻撃
- ・ 長時間にわたる拘束や執拗な電話・メール・来訪
- ・ 同じ要求や質問を繰り返すなど、業務を著しく妨げる行為
- ・ 土下座の要求や不当な謝罪の強要
- ・ 契約内容や提供可能な範囲を著しく超える要求
- ・ 不当な金銭の要求や過度な補償の要求
- ・ 業務と関係のない要求や、性的言動、プライバシーに関する要求
- ・ その他、従業員の就業環境を害する社会通念上相当な範囲を超える言動

当社の対応について

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、状況に応じて次の対応を行う場合があります。

- ・ 複数名による対応への切り替え
- ・ 対応の中止または終了
- ・ 電話・メール・面談等の対応方法の変更
- ・ やり取りの録音・録画
- ・ サービスやお取引の停止・お断り
- ・ 当社施設への立ち入りのお断り
- ・ 警察・弁護士等の関係機関への相談・通報などの法的対応

お客様へのお願い

当社は、これからもお客様との信頼関係を大切にし、より良い製品・サービスの提供に努めてまいります。お客様におかれましても、従業員が安心して業務に従事できる環境づくりにご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上