

カスタマーハラスメントに対する基本方針

東京窯業株式会社（以下「当社」といいます。）は、お客様に商品・サービスを安全かつ快適にご利用いただけるよう、誠実に対応してまいります。一方で、お客様からの行為が社会通念上許容される範囲を超え、当社従業員の就業環境を害するものについては、毅然と対応することにより、従業員の人格及び人権を守るとともに、健全な事業運営を維持してまいります。

当社は、上記の認識の下、カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針を、次のとおり定めます。

1. 基本姿勢

当社は、お客様の声を真摯に受け止め、商品・サービスの向上に努めます。同時に、当社従業員の人権及び就業環境を尊重する観点から、カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応します。

2. カスタマーハラスメントとして判断する行為

当社は、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、お客様その他当社の事業に関係を有する方からの行為であって、その内容、手段又は態様が社会通念上許容される範囲を超え、当社従業員の就業環境を害するものを、カスタマーハラスメントとして判断します。カスタマーハラスメントの主な例は以下のとおりですが、これらに限るものではありません。

- ・暴力、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等の身体的又は精神的な攻撃
- ・威圧的な言動、過剰又は不当な要求
- ・長時間に及ぶ拘束、不退去、居座り、執拗な問合せ
- ・不当な損害賠償その他金銭等の要求
- ・性的な言動、従業員個人への攻撃、SNS等を用いた誹謗中傷
- ・商品・サービスと関係のない要求、契約等により想定されるサービスを著しく超える要求、対応が著しく困難又は不可能な要求

3. カスタマーハラスメントと判断した場合の対応

お客様その他の方の行為が上記のカスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合、当社は、当該の方への対応を中止させていただくことがあります。また、特に悪質と判断した行為については、警察、弁護士その他関係機関と連携の上、刑事上の告訴・告発、民事上の損害賠償請求その他必要な法的措置を含む厳正な対応を行います。

4. お客様へのお願い

当社は、お客様一人ひとりに誠意をもって対応してまいります。お客様におかれましても、当社従業員に対する敬意ある対応にご協力くださいますよう、お願い申し上げます。