カスタマーハラスメントに対する基本方針

島野精機株式会社

1. 基本方針

当社は、お取引先の皆様からいただくご意見、ご要望、ご指摘等を、より良い製品を提供するための大切な声として真摯に受け止め、誠実かつ適切に対応してまいります。

一方で、従業員に対する暴言、脅迫、威圧的な言動、過度な要求等、社会通念上相当な範囲を超える行為により、従業員の人格や尊厳が損なわれる場合には、カスタマーハラスメントとして、会社として適切かつ毅然と対応いたします。

当社は、お取引先との信頼関係を大切にするとともに、従業員が安心して業務に取り組むことのできる職場環境の確保にも努めてまいります。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを顧客、取引先その他当社の事業に関係を有する方からの言動のうち、業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、その言動によって従業員の就業環境が害されるものと考えます。

なお、正当なご意見や合理的なご要望、通常の品質・納期等に関するご指摘を、一律にカスタマーハラスメントとするものではありません。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

当社では、以下のような行為をカスタマーハラスメントに該当し得る行為として認識しています。

・精神的・身体的な攻撃

暴言、威嚇、侮辱、人格否定、身体的な暴力、SNS 等を利用した誹謗中傷や事実に反する情報の拡散。

・過剰または不当な要求

契約や合意の範囲を超える無償の仕様変更や追加対応の強要、合理的な理由なく合意した納期を無視した一方的な前倒しの強要。

・不相当な言動・手段

長時間の電話や居座りによる拘束、土下座等の過度な謝罪の要求、執拗な連絡や同様の要求の繰り返し。

・個人への攻撃

従業員個人への付きまとい、個人情報の詮索、プライバシーを侵害する行為 。

・その他

その他、従業員の就業環境を著しく害する不当な言動。

※上記はカスタマーハラスメントに該当し得る行為の例であり、これらに限られるものではありません。個別の事案については、行為の内容、程度、頻度、経緯その他の事情を総合的に考慮して判断します。

4. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、当社は従業員を保護するため、担当者の交代、複数名での対応、対応の中止、書面による対応等、状況に応じた措置を講じます。

また、悪質な行為や犯罪に該当する可能性がある行為については、必要に応じて警察、弁護士その他の関係機関と連携し、適切に対応いたします。

5. お取引先の皆様へ

当社は今後も、お客様と対等かつ健全なパートナーシップを築き、持続可能なものづくりを続けてまいります。
皆様からいただく正当なご意見・ご要望については、これまでと変わらず真摯に受け止め、誠実な対応に努めてまいります。

その一方で、従業員の人格や尊厳、安全を守るため、社会通念上相当な範囲を超える行為に対しては、会社として毅然と対応してまいります。

皆様のご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。