

カスタマーハラスメント対応基本方針

アンリツグループは、「誠と和と意欲を持って“オリジナル&ハイレベル”な商品とサービスを提供し、安全・安心で豊かなグローバル社会の発展に貢献する」を経営理念とし、お客さまに満足いただける、社会的に有用で高品質な商品・サービスをタイムリーに開発、生産し、提供することに努めてまいります。

お客さまからいただくご意見・ご要望は、商品・サービスの改善や品質向上につながる大切な機会であり、アンリツグループは、これからも誠意をもってお客さまに対応してまいります。

一方で、一部のお客さまからの社会通念上不相当な要求や言動には、従業員への人格否定、暴力、脅迫、セクシャルハラスメント等があり、従業員の尊厳を傷つけ、心身の安全や就業環境を害し、業務の遂行を困難なものにするおそれがあります。アンリツグループは、従業員一人ひとりの人権を尊重し、安心して働くことができる環境を守ることが、お客さまとの健全で良好な関係の維持にもつながるものと考えています。

そのため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした態度で対応します。また、従業員が一人で抱え込むことのないよう、上長や相談窓口への報告・相談体制を整備し、組織的に適切に対応します。

カスタマーハラスメントの定義

アンリツグループでは、職場において行われる①顧客等の言動であって、②その雇用する従業員が従事する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たものにより、③従業員の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすものを職場におけるカスタマーハラスメントと定義します。

（事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和 8 年厚生労働省告示第 51 号に基づく）

対象となる行為例

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- （１）顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例
 - ・ 提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
 - ・ 要求の内容が、提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
 - ・ 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
 - ・ 不当な損害賠償要求
- （２）要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動の例
 - a. 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの
 - ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - ・ 強要行為
 - ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、人格否定）
 - ・ 威圧的な言動
 - ・ 土下座の要求
 - ・ 継続的な（繰り返しされる）、執拗な（しつこい）言動
 - ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話）
 - ・ 差別的な言動
 - ・ 性的な言動（セクシャルハラスメント、盗撮、ストーカー）

- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・その他違法・不当な行為

b.要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求（返金、無償）
- ・謝罪の要求

c.その他の例

- ・従業員の接客態度や個人情報等を無断で撮影・録音し、SNSなどに投稿・拡散する行為
- ・アンリツグループおよび従業員に対する、SNS/インターネット上での誹謗中傷や信用を毀損する投稿

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

- ・不当な要求には毅然とした態度でお断りいたします。
- ・お客さまの要求・言動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、お客さま対応をお断りさせていただきます。
- ・悪質な場合には、警察・弁護士など外部専門家と連携し、法的措置も含めて適切に対処させていただきます。

お客さまへのお願い

アンリツグループでは、今後もお客さまに対し誠意をもって公正かつ公平に接し、お客さまに満足していただける商品・サービスを提供することに努めてまいります。

万が一、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って毅然と対応いたしますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

引き続き、お客さまとのより良い関係を築き、ご期待に応えていけるよう努めてまいります。