

「カスタマーハラスメント対応方針」

株式会社東栄科学産業および株式会社東栄（以下「当グループ」）は、お客さま（お取引先企業様を含む。以下同じ）から寄せられるご意見・ご要望を真摯に受け止め、その声を商品・サービスの向上に活かすことで、お客さま満足の向上に努めています。一方で、当グループ従業員に対する暴力、脅迫、暴言、不当な要求等のカスタマーハラスメント行為は、従業員の人格や尊厳を侵害し、安全で働きやすい職場環境を損なう重大な問題であると認識しています。

当グループは、従業員の人権を尊重し、安心して働くことのできる職場環境を確保するとともに、お客さまとの良好な関係を維持していくため、本方針を定めます。

1 カスタマーハラスメントの定義

お客さまからの要求・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、又はそ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、当グループ従業員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。

2 カスタマーハラスメントの具体例（以下は例示であり、これらに限るものではありません。）

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的な言動、執拗な言動
- ・ 差別的な言動、性的な言動

- ・ 拘束的な言動（不退去，居座り，監禁）
- ・ 従業員への個人攻撃や過度な要求
- ・ 許可のない従業員や施設の撮影
- ・ SNS やインターネットへの投稿，誹謗中傷
- ・ 金品の要求，特別対応の要求，実現困難な要求，その他内容もしくは態様が社会通念に照らして著しく不相当と認められる要求
- ・ 取引上の優越的な地位を利用した不当な要求や威圧的な言動
- ・ 契約範囲を著しく超えた無償対応や過度なサービスの要求
- ・ その他ハラスメント行為

3 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と見受けられる言動に対しては，おやめいただくよう注意させていただきます。万一，悪質な言動が改善されず継続する場合は，お客さまへの対応を中止し，以後の取引の停止や契約の解除等の措置をとる場合がございます。また，警察・弁護士等に相談の上，法的措置を含めて，カスタマーハラスメントに対して毅然と対処します。

4 従業員を守るための社内体制

当グループは，カスタマーハラスメント発生時に従業員が速やかに相談でき，適切に対応できる社内体制を整備します。また，被害に遭った従業員の心身の安全を最優先とし，必要に応じたサポートおよびメンタルヘルスケアを実施します。