

カスタマーハラスメントに対する基本方針

I. 基本的な考え方

ノーリツグループは、「新しい幸せを、わかすこと。」をミッションに掲げ、世界中の人々の豊かで快適な暮らしに貢献してきました。当社は、「ノーリツグループ人権方針」に基づき、全ての社員一人ひとりが心身ともに健康で、安心して気持ちよく働ける職場環境を確保することが不可欠であると考えています。その実現のために、カスタマーハラスメントへの向き合い方を明確にすることで、より一層お客さまにご満足いただく対応に注力していくことを目的に「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

II. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、お客さまからの要望・言動のうち、要求内容に合理性を欠くもの、または社会通念上不相当な言動等が伴うもので従業員の就業環境が害されるものを指します。

<該当する行為例>

具体例は以下の通りですが、これらに限るものではありません。

身体的・精神的な攻撃

誹謗、中傷、名誉を棄損する行為（SNS など含む）

侮辱、個人を傷つける行為

威圧的な言動

恫喝、罵声、暴言などによる威嚇や脅迫

SNS やマスコミへの暴露をほのめかす等の脅し

継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動

同様な内容を繰り返す要求

要求が通らない場合に、言葉尻を捉える（揚げ足をとる）行為

拘束的な行動

合理性のない長時間の拘束、業務時間外の拘束（応対要求）

合理性のない場所への呼び出し

過剰または、不合理な要求

合理性のない謝罪の要求

優位な立場を利用した暴言、特別扱いの要求

解雇、異動など社内罰則の要求

合理性のない商品交換、金銭保証、提供していないサービスの提供の要求

その他、ハラスメント行為

プライバシーを侵害する行為

セクシャルハラスメントなどハラスメント行為

その他当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した一切の行為

Ⅲ．カスタマーハラスメントへの対応

【社内対応】

カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の教育を実施いたします。

カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

より適切な対応の為、必要に応じて社内で設置している社外相談窓口を活用します。

【社外対応】

カスタマーハラスメントが発生しないよう、丁寧な対応に努めます。

カスタマーハラスメントが発生した場合には、毅然とした対応でお客さまに理解を求めています。

上記で解決しない場合には、予告なく対応を中止させていただく場合があります。