

カスタマーハラスメントに対する基本方針

■ はじめに

わたしたち仙台銘板グループ（以下『当社』といいます。）では、お客様に誠実で質の高い商品・サービスの提供に努めています。

その一方で、グループ会社全体の従業員が安心して働ける職場環境を確保することで、お客様に対してより良いサービスを提供することができると考え、さらにお客様との関係性をより良きものとするべく、「カスタマーハラスメントに対する基本指針」を策定しています。

■ カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省が策定した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、お客様からの要求・言動のうち、その内容または態様が社会通念上相当な範囲を超え、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定義します。

■ 対象行為

以下は一例であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 正当な理由のない返品、返金、値引きの強要
- ・ 法令、契約、取引慣行を無視した要求
- ・ 過度な対応時間、回数を求める行為
- ・ 大声、恫喝、侮辱、人格否定、差別的発言
- ・ 社会通念上不相当な謝罪や処罰の要求
- ・ 同一内容の苦情や要求を執拗に繰り返す行為
- ・ 当社または従業員に対する誹謗中傷、虚偽情報の拡散
- ・ 社用SNSアカウントへの攻撃的、威圧的投稿やDM
- ・ 従業員個人を特定する投稿、晒し行為
- ・ 脅迫、威力業務妨害に該当する行為、プライバシー侵害等の行為（無断録音・撮影等）

■ カスタマーハラスメントへの対応姿勢

【社外対応】

当社は、お客様からの正当なご意見、ご要望には誠意をもって対応します。

一方で、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、以下の対応を行うことがあります。

- ・ 対応の中止、以後の取引・対応の停止
- ・ 電話、メール、SNS等、対応手段の制限
- ・ 悪質な場合には、警察、弁護士等の外部専門機関への相談・通報

【社内対応】

当社では従業員を守るため、カスタマーハラスメントに対して組織的に対応し、必要な措置を講じます。

■ お客様へのお願い

多くのお客様には、日頃より当社の事業活動をご理解・ご協力いただいております。

仙台銘板グループは、お客様に対してより良いサービス提供ができるよう一丸となって取り組んでまいります。すべてのお客様に対して公平で健全な取引環境を維持するため、本方針へのご理解をお願い申し上げます。