

松尾製作所「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

松尾製作所は、「自由な発想、自由な職場」「仕事は楽しむもの」という考え方のもと、お客様をはじめとしたステークホルダー（利害関係者）の方々の利益最大化を図ることを経営の最重要目標として掲げ、その目標を達成するうえで最も大切な経営資源である従業員ひとり一人の人権と安全な職場環境を整備することが重要な責務であると考えております。

万が一お客様等から社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合の基本方針を定めました。

【カスタマーハラスメントの定義】

松尾製作所は、カスタマーハラスメントを「お客様等からの要求・言動のうち、その内容に妥当性を欠くもの、または内容が妥当であっても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、従業員個人への攻撃や要求により就業環境が害されるもの」と定義します。具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴言、暴力、脅迫、威嚇、威圧行為
- ・ストーカー行為、プライバシーの侵害行為、セクシャルハラスメント行為
- ・侮辱、中傷、人格を否定する発言
- ・社会通念上過剰なサービスや対応の要求
- ・合理的な理由のない謝罪要求
- ・同じ要求等の繰り返しによる時間的・場所的拘束
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷

カスタマーハラスメントが確認された場合は、残念ながらお客様等とのお取引や対応をお断りさせていただくことがあります。

また、悪質な場合には、警察・弁護士など外部専門家と連携し、適切に対処させていただきます。