

オリエント技研株式会社

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

当社は、「安心、満足、信頼を頂ける製品づくり」という理念の下、得意とする分野はもとより、様々な経験から学んできたノウハウを応用して多岐にわたるお客様からのご要望に、より良い提案でお応えすることを使命として、益々沢山のお客様からご愛顧いただける様、人と人のつながりを大切に、日々反省と感謝の心をもって更なる高みを目指しています。お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えています。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもあります。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題です。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、当社における本基本方針を定めます。

2 カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」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。

- ① 暴力行為
- ② 暴言・侮辱・誹謗中傷行為
- ③ 威嚇・脅迫
- ④ 従業員の人格の否定・差別的な発言
- ⑤ 土下座の強要
- ⑥ 長時間の拘束
- ⑦ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ⑧ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ⑨ 当社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ⑩ 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

3 当社の対応方針

当社は、問題解決に当たって合理的かつ理性的な話し合いを行います。

一方で、当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応いたします。

4 お客様へのお願い

当社は、これからもお客様のご要望にお応えし、サービスおよび製品品質の向上に努めてまいります。しかしながら、万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合には、本方針に則って毅然と対応いたします。ご理解とご協力をお願い申し上げます。

5 お問い合わせ窓口

本方針に関するお問い合わせは、当社までお願いいたします。

担当 : 総務部

電話 : 042-651-2012

受付時間 : 午前9時～午後5時

制定日 令和8年3月1日

オリエン特研株式会社

代表取締役 後藤 寛明