

カスタマーハラスメント対応基本方針

当社は、パナソニックの経営基本方針にある「お客様大事」の考え方に基づき、パナソニックグループの先進技術コアプロダクツをベースにした、施工・保守サービスも含むトータルソリューションをご提供しています。そして、なによりもお客様と「つながる」ことを大切にし、接点活動を通じて得られる「お客様の声」を経営における重大な情報として捉え、あらゆる事業活動に反映させております。

しかしながら、お客様からの要求や言動が「カスタマーハラスメント」に該当する場合、就業環境の悪化により当社の従業員の尊厳が傷つけられ、心身への悪影響を及ぼすことがあります。同時に事業運営が阻害され、他のお客様へもご迷惑をおかけする可能性があります。そのため、当社は従業員を守る立場から、ハラスメント行為を容認せず組織として毅然とした姿勢で対応することにより、お客様との健全で良好な関係を構築・維持するよう努めてまいります。

カスタマーハラスメントの定義

当社は、「お客様の要求の内容が妥当性を欠き、またはその要求を実現させるための行為が社会通念上不相当なもので、当社グループおよび委託先の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。

カスタマーハラスメントとなる行為や要求

※下記は例示であり、これらに限られるものではありません。

時間拘束	顧客等が従業員を長時間にわたり、現場で拘束する、居座りをする、長時間電話を続ける行為
リピート	理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをする、または面会を求めてくる行為
暴言	大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言、人格の否定や名誉を棄損する発言をする行為
暴力	殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為
威嚇・脅迫	脅迫的な発言をする、反社会的勢力との繋がりをほのめかす、異常に接近する等といった、従業員を怖がらせるような行為
権威	正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしてでも執拗に特別扱いを要求するまたは、土下座を強要する行為
誹謗中傷	SNS/インターネット上に当社の名誉を毀損する、ブランドイメージを失墜、または当社従業員のプライバシーを侵害する情報を掲載する行為
セクシュアルハラスメント	従業員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な発言を行う行為
過剰な要求	正当な理由のない、または当社の責任や社会通念の範囲を超える商品交換、サービス提供、金銭補償及び謝罪の要求

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に該当する要求・言動が認められた場合、当社は組織として毅然と対応いたします
- その後もハラスメント行為が継続する場合は、催告その他手続きを要することなく、お客様への対応を中止する場合がございます
- 状況に応じて、当社グループの法務部門等に相談し、法的措置を視野に入れた適切な対応を行います
- 悪質な行為や犯罪行為と判断される場合には、警察や弁護士と連携し、厳正に対処いたします
- 適切な対応を行うため、必要に応じてお客様との会話・通話の録音、映像の録画などの記録を行う場合がございます

お客様へのお願い

当社は、本基本方針を全従業員に周知・徹底するとともに、従業員自身がハラスメントの加害者とならないよう、継続的な啓発活動を行ってまいります。今後もお客様との健全で良好な関係を築き、継続していけるよう努めてまいりますので、皆様のご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。