

オートポリス カスタマーハラスメント対応方針

1. はじめに

当社を含む川崎重工グループ（以下当社グループと言います）は、グループミッション「世界の人々の豊かな生活と地球環境の未来に貢献する」の実現に向け、高い技術と誠実な対応で社会の信頼に応えることを大切にしております。

皆さまからお寄せいただくご意見やご要望は、当社グループの製品・サービス向上や、新たな価値を創造する上で大変貴重な機会であると考えております。

一方で、高品質なサービスを持続的に提供し続けるためには、従業員一人ひとりが心身ともに健康で、安全・安心に働くことができる職場環境の確保が不可欠な前提条件となります。

当社グループは、すべての従業員が安心して働ける職場環境を守り、その尊厳や人格を傷つける行為から保護するため、カスタマーハラスメントに対して適切に対応する方針を定めます。

また、当社グループの役職員が不適切な言動を行うことのないよう、企業としての責任を自覚し、相手方の人権を尊重した誠実な対応を徹底します。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、「お客様、お取引先、株主、施設の利用者、近隣にお住まいの方々、その他当社グループの行う事業に関係を有する方々からの要求や言動のうち、その内容や手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害する行為」を指します。（厚生労働省が示す『職場におけるカスタマーハラスメント』に関する指針等を踏まえて策定）

具体的には、以下のようなものが含まれます。

- ・暴言・暴力・脅迫・恫喝
- ・性的言動・差別的言動
- ・従業員の人格や人権を否定したりプライバシーを侵害したりする言動や威圧的な態度
- ・土下座の強要
- ・長時間の拘束・居座り・監禁
- ・当社施設への不当な立ち入り・居座り
- ・長時間又は頻回な電話
- ・過度なクレーム
- ・従業員の無断撮影・録音や SNS 等への不当な投稿
- ・SNS 等での誹謗中傷や個人情報の公開およびこれらを示唆する言動
- ・契約範囲外の対応や制度上対応不可能な対応の強要
- ・正当な理由のない金銭要求、商品交換の要求、金銭保証の要求、その他社会通念上相当な範囲を超える対応の要求
- ・過度な接待の要求
- ・不当又は過度な要求、社会通念上相当な範囲を超える手段・態度による要求その他、従業員の就業環境に著しい悪影響をおよぼす行為

このような行為は、たとえ要求自体が正当であっても、その手段や態度が社会通念上不相当であればカスタマーハラスメントに該当します。

また、カスタマーハラスメントは単なる要求や意見表明とは異なり、従業員の心身に著しい負担やストレスを与え、職場環境を悪化させるものです。

なお、記載した行為は一例であり、カスタマーハラスメントはこれらに限られません。

従業員の尊厳を損なう不適切な言動や要求など、社会的に許容されない行為全般が対象となります。

3. 当社グループの責任と姿勢

(1) カスタマーハラスメントを生じさせないための体制整備

当社グループは、相手方の人権を尊重し、誠実かつ適切な対応を心がけます。

また、役職員が不適切な言動を行うことのないよう、社内教育や対応体制の整備を通じて、より良い関係構築に努めてまいります。

(2) 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が発生した際には、組織として以下の措置を講じます。

・社内体制の整備と従業員のケア

カスタマーハラスメントが発生した際は、現場の従業員一人に抱え込ませない組織的な体制で対応し、従業員の安全確保と心身のケアに努めます。

事実関係の確認にあたっては、証拠や証言に基づき客観的かつ公平な判断に努めます。

・社外への対応

問題解決にあたっては合理的かつ理性的な話し合いを行います。当社グループにおいて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、対応を打ち切り、以降のサービスの提供や取引をお断りすることがあります。

・外部専門家との連携

暴力行為や脅迫、不当な要求などの悪質な事案、あるいは法的な解決が必要と当社グループが判断した事案については、必要に応じて警察や弁護士等の外部専門家と連携し、適切に対処いたします。