

カスタマーハラスメントに関する基本方針

日鉄鋼板グループ（以下、当社グループ）は、企業理念の実践を通じて経営ビジョンの実現を目指しています。当社グループがお客様との信頼関係を築き、常に成長・発展し続け、社会に有益な付加価値を提供していくためには、社員一人ひとりが安心して働ける環境の確保と、お客様との健全で良好な関係の構築が必要不可欠であると考えています。このような考えのもと、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を以下のとおり策定しています。

1. 定義

当社グループでは、カスタマーハラスメントを以下のとおり定義しております。

「お客様からの要求・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、当社グループ社員等の就業環境が害されると当社が判断したもの。」

具体例としては以下のとおりですが、これらに限られるものではありません。

行為類型	具体的言動
身体的、精神的な攻撃	腕をつかむ、殴る、蹴る、物を投げつける等の暴力的行為 セクシュアルハラスメントに該当する言動 侮辱的な発言や差別的な発言等、人権否定につながる行為
威圧的、脅迫的な言動	恫喝、罵声、暴言、土下座の要求等の言動
プライバシーの侵害や、名誉毀損にあたる言動	社員のプライバシーを侵害する行為 社員を無断で撮影、録画、録音する行為 SNS等への会社や社員の信用を棄損させる内容の投稿
継続的、執拗な言動	要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等での連絡 何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為
拘束的な言動	電話や対面での長時間の拘束 施設からの不退去や不当な居座り
合理的理由のない要求	合理的理由のない商品やサービス、金銭、特別扱いの要求 合理的理由のない謝罪の要求 合理的理由のない事業所以外の場所への呼出しや業務時間外の応対を求める行為
その他の不適切な言動	社員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動

2. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、お客様との良好な関係構築と当社グループ社員等が安心して働ける職場環境を実現するため、カスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合には、以後の対応を中断、あるいはお断りさせていただく場合がございます。また、当社が悪質な行為を認めた場合は、必要に応じて警察や弁護士等と連携し、適切に対応いたします。なお、対応の適正化を図るため、お客様等との会話や通話を録音または記録させていただくことがあります。

3. 当社における取り組み

当社では、以下の取り組みを通じてカスタマーハラスメントの防止に努めてまいります。

- ・基本方針の社内外への周知・啓発
- ・発生時の対応体制の構築、相談窓口の設置
- ・カスタマーハラスメントに関する教育・研修の実施
- ・被害を受けた社員への適切なフォロー

当社は、今後も皆様に満足いただけるサービスの提供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確認された場合は、本方針に則って対応いたしますので、ご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。