２０２６年１０月１日

平林金属グループ

「カスタマーハラスメント」に対する方針

１．はじめに

平林金属グループは、「もったいない（MOTTAINAI)」「ありがたい（ARIGATAI)」をマインドとして、信頼され選ばれる企業になることを目指しています。

今後ますます私たちが進化し、このマインドを深耕していくためには、従業員一人ひとりが心身ともに健康で、安心して気持ちよく働ける環境が不可欠だと考えます。

そこでこの度、弊グループ各社の職場環境をより良くすることで、さらにお客様にご満足いただけることを目的に「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定いたしました。

２．「カスタマーハラスメント」の定義

本方針において「カスタマーハラスメント」とは、お客様等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当なものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるおそれがあるものをいいます。

【該当する行為】

・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
・威圧的な言動、継続的な言動、執拗な言動
・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁)、土下座の要求
・差別的な言動、性的な言動
・弊グループ各社従業員個人への攻撃や要求
・弊グループ各社従業員の個人情報等のＳＮＳ／インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
・不合理または過剰なサービスの提供の要求
・正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

※上記の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

３．「カスタマーハラスメント」への対応姿勢

「カスタマーハラスメント」が行われた場合には、お客様等への対応をいたしません。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、サービス提供の打ち切りまたは契約の解除を行う等、厳正に対処します。

４．弊グループ各社における取り組み

平林金属グループは、「カスタマーハラスメント」への対応として、以下の取り組みを行います。

・本方針による企業姿勢の明確化、弊グループ各社で働く従業員への周知・啓発
・「カスタマーハラスメント」への対応方法、手順の策定
・従業員への教育・研修等の実施、相談・報告体制の整備

以上