

カスタマーハラスメントに対する基本方針

基本方針を公表する背景・目的

当社は、日々進化する木材・建築業に対応すべく、古き良き技術を継承しつつ、常に新しい技術に目を向けながら「職人の技術」と「最新機器の性能」を融合させ、木材を必要とするあらゆるお客様のニーズに最大限お応えしたいと考えております。「木材のプロフェッショナル」として、製造から販売・施工までのあらゆる分野において、高知から全国、また世界に向けて挑戦し続けて参ります。また、お客様との信頼関係を大切にし、ご意見やご要望には真摯に耳を傾け、サービスの向上に努めます。しかしながら、ごく稀に常識の範囲を逸脱した要求や言動が見受けられます。これらの、いわゆるカスタマーハラスメント行為は、従業員の心身の健康と安全を著しく損ない、健全な職場環境を阻害する重大な問題です。当社は、カスタマーハラスメントから従業員の心身の健康を守り、安全に、安心して働くことが出来る職場環境が不可欠であると考え、この基本方針を定めました。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載を参考に、当社ではカスタマーハラスメントを、「お客様からの要望や言動のうち、その要求内容の妥当性に照らし、要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当と認められるものであり、それによって従業員の就業環境が害されるものと定義します。

カスタマーハラスメントに該当する行為の例

(※これらの例はあくまで一例であり、これらに限られるものではありません。)

① 身体的・精神的な攻撃

- ・暴行、傷害、物を投げつけるなどの暴力的行為
- ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、恫喝、土下座の要求
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷、個人情報の晒し行為、あるいはそれをほのめかす言動

② 過剰または不合理な要求

- ・商品・サービスに瑕疵がないにもかかわらず、高額な金銭補償や過剰な返金を要求する行為
- ・従業員の処分を要求する行為
- ・合理的な理由のない謝罪の要求
- ・契約や規約の範囲を超えるサービス提供の要求

③ 継続的・執拗な言動、拘束的行為

- ・同じ内容のクレームや問い合わせを繰り返すなど、長時間の電話や拘束、居座り
- ・営業時間外や業務時間外での執拗な連絡、面会要求
- ・従業員個人へのつきまといやプライバシーの侵害

④ その他

- ・差別的な言動、性的な言動
- ・無許可での従業員や施設・設備の撮影、録音
- ・悪質な SNS 投稿による信用毀損、営業妨害

カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントに対し、以下の通り対応いたします。

- ・カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合、お客様対応を中止またはお断りさせていただくことがあります。
- ・不当な要求に対しては、毅然とした態度でお断りいたします。
- ・カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、社内で連携し、組織として問題解決にあたります。
- ・悪質なカスタマーハラスメント、または犯罪行為に該当すると判断した場合は、警察や弁護士などの外部専門機関と連携し、厳正に対処します。

お客様には、本方針へのご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

令和8年10月1日

ウッドテクノス株式会社

代表取締役 三木 康弘