

東リグループ カスタマーハラスメント対応方針

1. 基本方針

当社グループは、「信頼」を糧として新たな価値を創造し、世界の人々の心豊かな空間環境づくりに貢献することを経営理念としております。お客様の声に真摯に向き合い、商品・サービスの品質向上に努めてまいります。一方で、公正・平等な事業活動のためには、従業員の人格や尊厳が守られることが不可欠です。これらを損なう行為や業務の適正な遂行を妨げる行為に対しては、組織として毅然と対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社グループは、カスタマーハラスメントを「顧客等の言動のうち、従業員の業務の性質や状況からみて社会通念上許容される範囲を超え、就業環境を害するもの」と定義します。

以下は代表例であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴力行為
- ・暴言、侮辱、誹謗中傷
- ・威嚇、脅迫
- ・従業員の人格の否定、差別的発言
- ・土下座の要求
- ・長時間の拘束
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・会社や従業員の信用を毀損する内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・従業員に対するセクシャルハラスメントその他のハラスメント行為、つきまとい行為
- ・無断での撮影・録音、または過度な撮影行為 など

3. 当グループの対応姿勢

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には、対応の中止、取引の見直し等の措置を講じます。悪質であると判断した場合には、警察や弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置を含め厳正に対応いたします。

4. 従業員への支援体制

従業員が安心して業務に従事できるよう、以下の取組みを継続的に推進します。

- ・従業員が相談や報告をしやすい体制の整備
- ・被害を受けた従業員への心身のケアおよび必要に応じた配置配慮
- ・方針および対応方法に関する教育・研修の実施
- ・社内周知の徹底および対応手順の整備

5. 当社グループとしての責任

当社グループは、カスタマーハラスメントから従業員を守るとともに、取引先・協力会社・顧客等に対しても同様の行為を行わないことを徹底します。相互尊重を基本に、健全で持続可能な関係の構築に取り組みます。

本方針へのご理解と、良好な関係づくりへのご協力をお願い申し上げます。