

カスタマーハラスメント対応方針

オカムラグループは、パーパスである「人が生きる社会の実現」に向け、「豊かな発想と確かな品質で、人が生きる環境づくりを通して、社会に貢献する。」をミッションとして、全ての人々が笑顔で生き活きと働き暮らせる社会の実現を目指しています。

そのために、お客様や取引先からいただく問い合わせやご要望を受け止め、製品・サービスの改善・品質向上に努めていますが、ごく一部のお客様による不適切な言動により従業員の尊厳が傷つけられる事案が発生しています。

会社として従業員を守り、従業員の人権の尊重と働きがいを追及するため「カスタマーハラスメント対応方針」をここに定めます。

カスタマーハラスメントの定義

お客様や取引先からのご要望のうち、要求の妥当性が認められない、またはその実現のための手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えることによって、従業員の就業環境が損なわれるもの

カスタマーハラスメントの具体例

以下の行為に限定するものではありません。

- ・身体的、精神的な行為（暴行、暴言、名誉毀損）
- ・威圧的、拘束的な言動（脅迫、不退去、居座り、監禁）
- ・継続的、執拗な要求（同内容の問い合わせの繰り返し）
- ・差別的、性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求（侮辱、人格否定、処罰の要求）
- ・妥当性に欠ける要求（土下座の強要、従業員の処罰）
- ・社会通念上過剰なサービス提供の要求（商品交換、金銭賠償、謝罪の要求）

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に該当すると判断した場合、毅然とした態度で対応し、製品やサービスの提供、その他対応をお断りいたします。

また、継続的なハラスメントや悪質な場合には警察や弁護士と連携し、厳正に対処します。

2025年11月30日 制定