

## 日鉄ソリューションズグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

日鉄ソリューションズグループ（以下、当社グループ）では、「創造・信頼・成長」の企業理念および「ともに未来を考え 社会の新たな可能性を テクノロジーと情熱で切り拓く」というパーパスのもと、お客様との信頼関係を築き、ともに成長を続け、社会の発展に貢献するよう取り組んでおります。

当社グループは、従業員が心身ともに安全・健康で働きやすい職場環境を実現するとともに、お客様との良好な関係性の構築のため、このたび「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

### カスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づきカスタマーハラスメントを以下の通り定義しております。

「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・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、当社グループ社員の就業環境が害されるおそれがあるもの」

### カスタマーハラスメントの具体例

カスタマーハラスメントの具体例として、以下のような行為が挙げられますが、これに限るものではありません。

- ・威迫・脅迫・威嚇行為
- ・侮辱、人格を否定する発言
- ・プライバシー侵害行為
- ・保証の範囲を超えた無償修理の要求など、社会通念上過剰なサービス提供の要求
- ・合理的理由のない当社への謝罪要求や当社関係者への処罰の要求
- ・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し
- ・同じ要望やクレームの過剰な繰り返し等による長時間の拘束行為
- ・SNS やインターネット上での事実無根の誹謗中傷

### カスタマーハラスメントへの対応

お客様との良好な関係構築と当社従業員等の安全・健康で働きやすい職場環境を実現するために、当社従業員等に対する要求、言動等が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、お取引の実施、その他当社サービスの一部又は全部の提供をお断りし、停止させていただく場合がございます。さらに、当社が悪質な行為を認めた場合は、必要に応じ、警察・弁護士に相談のうえ、然るべき対応を取らせていただきます。なお、必要に応じて、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。

ご理解とご協力のほど、よろしくお願いいたします。

## 当社における取り組み

- ・基本方針の社内外への周知
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制の構築、相談窓口の設置、被害にあった社員のケア
- ・カスタマーハラスメントに関する知識や対処法を習得するための施策の実施

## 最後に

お客様と従業員がともに快適で安心できるサービス提供の場を維持するために、皆様のご理解とご協力を重ねてお願い申し上げます。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ので、どうぞよろしくお願いいたします。

以上