カスタマーハラスメント対策基本方針

■基本的な考え方

株式会社CTIウイング（以下「当社」といいます。）は、顧客、協力会社、地域の皆様をはじめとする関係者からいただくご意見、ご要望、ご指摘につきましては真摯に受け止め、誠実かつ適切に対応いたします。一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動は、当社役職員の人格や尊厳を傷つけ、健全な就業環境や業務遂行に支障を生じさせることがあります。

当社は、すべての役職員が安心して働ける環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対しては組織として毅然と対応します。また、当社の役職員が各ハラスメント行為を行わないよう、啓発活動及び社内教育を行います。

■カスタマーハラスメントの定義

当社は、顧客、協力会社、地域住民その他の関係者からの要求や言動のうち、その内容に妥当性を欠くもの又は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、当社役職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと考えます。

【対象となる行為の例】

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

1. 暴言、脅迫、威圧的な言動
2. 人格を否定する発言や誹謗中傷
3. 長時間の拘束や執拗な問い合わせ
4. 謝罪の強要など合理的な理由のない過度な要求
5. 契約内容や業務範囲を著しく超えた過剰な要求
6. 役職員個人への攻撃や誹謗中傷又は意に反する個人情報の公開
7. 業務の適正な遂行、安全又は品質を損なう要求
8. その他、その内容に妥当性を欠き、又はその手段・態様が社会通念上不相当で当社役職員の就業環境を害する要求や言動

■当社の対応

当社は、カスタマーハラスメントに該当するおそれがあると判断した場合には、事実関係の確認及び調査を行い、その結果を踏まえ、法令及び契約上の手続に従って、必要な措置を講じる場合があります。

また、悪質と判断する事案については、警察、弁護士その他の関係各所と連携し、厳正に対応いたします。

以 上