カスタマーハラスメントに対する基本方針

朝日工業グループ経営理念「誠実で公正、公平、誰からも愛される会社であり続けます。良い製品、良いサービスを提供し、地球環境に貢献し続けます。」にある良い製品、良いサービスを提供するには、従業員一人ひとりが心身ともに健康で安心して働ける環境を維持する必要があるため、今般、組織としての対応を含めた本方針を作成する。

また、当グループにおいても、お客様や取引先、その他ステークホルダーの方々（以下、顧客等）との対等で良好な関係を維持するため、当グループ役員および従業員（業務委託先における従業員・派遣社員等も含む。以下、労働者）が顧客等に対してカスタマーハラスメントに該当する行為を行わないよう教育・啓発に努める。

朝日工業グループのカスタマーハラスメント対策

カスタマーハラスメントの定義

朝日工業グループにおけるカスタマーハラスメントとは、顧客等からの苦情・クレームのうち、「要求の内容が妥当性を欠くもの」または「その妥当性があったとしても、その要求が社会通念上、許容範囲を超えるもの」であって、「労働者の就業環境が害されるもの」を指す。

(1)該当する行為

・契約内容を著しく超えたサービス（契約不適合責任の追及、返金要求等）を要求すること
・商品・サービスとは全く関係のない要求（性的な要求や労働者のプライバシーに関わる要求、合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し等）をすること
・身体的な攻撃（暴行、傷害行為）
・精神的な攻撃（威迫、脅迫、威嚇、中傷、侮辱、暴言、名誉毀損、人格を否定する発言）
・継続的・執拗な言動、合理的な理由のない謝罪・土下座の要求や当グループ従業員への処罰を要求すること
・拘束的な行為（不退去、居座り、監禁、同じ要望やクレームの繰り返し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

※上記の行為は例示であり、これらに限定されない。また、犯罪等その他法令等に違反する行為はもとより、必ずしも法令等に違反する行為で無くても対象になり得る。

(2)労働者への対応

・カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法にかかる教育・啓蒙を実施

・社内連絡体制および弁護士等しかるべき機関への相談体制の整備
・カスタマーハラスメントの被害にあった労働者へのケアを最優先にし、再発防止に取り組む

（3）カスタマーハラスメント発生時の対応

・顧客等からの当グループ労働者に対する要求・言動等がカスタマーハラスメントに該当すると当グループが判断した場合、その程度によっては取引のお断わりや停止等、毅然とした対応を行う
・加えて、当グループが悪質な行為を認めた場合は民事上の法的措置はもとより、警察や弁護士等しかるべき機関に相談の上、厳正に対応する
・当グループの労働者によるカスタマーハラスメントの疑いがある行為、その他社会通念上相当な範囲を超えた言動や要求が認められた場合、関係者のプライバシーおよび名誉に配慮しつつ速やかに事実関係を確認する
・事実確認の結果、当グループの労働者による不適切な行為が認められた場合、当グループは当該行為の中止、対象者への指導・教育、就業規則等社内規程に基づく措置、関係者への説明、担当者の変更等必要かつ適切な対応をする

（4）相談窓口

内部通報窓口および各社総務人事担当部長