

カスタマーハラスメントに対する行動方針

株式会社ショウエイは、「水とともに人にやさしく」をキーワードに、温泉ろ過装置やプールろ過装置を通して環境問題に貢献できる企業を目指しております。本理念を実現させるために、社員ひとり一人が、その尊厳を傷つけられることなく、安心して働ける環境づくりが欠かせないと考えております。この度、社員がお客様に対して最高のサービスを提供できるよう、当社におけるカスタマーハラスメントに対する行動方針を定めました。

カスタマーハラスメントに取り組む目的・背景

当社の社員が心身ともに健康で、安心して働ける職場環境を実現することが、お客様により満足頂けるサービスを提供することに繋がると考え、お客様とのより良い関係構築を目的として実施しています。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載されている『顧客等からのクレーム・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、社員の就業環境が害されるもの』を主に対象として想定しております。

対象となる行為

厚生労働省発表「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じます。なお、対象は以下のような行為のみに限定されるものではありません。

① お客様等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・当社の商品・サービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ・要求の内容が、当社の商品・サービスの内容とは関係がない場合

② 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の例

- ・身体的な攻撃(暴行・障害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- ・威圧的な言動
- ・継続的な(繰り返される)執拗な(しつこい)言動
- ・差別的な言動
- ・社員個人への攻撃、要求
- ・合理的理由のない謝罪の要求

③ お客様によるその他迷惑行為

- ・SNS やインターネット上での中傷誹謗行為

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の対象となる行為には、理性的な話し合いによる関係構築を求めます。しかしながら、悪質であると考えられる場合、話し合いが出来ない場合には、ご利用のお断り、更には契約関係を解消させて頂く場合があります。契約解除におきましては、弁護士等専門家の判断を仰ぎ、対応を取らせて頂く場合があります。

お客様へのお願い

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、本行動方針に則り対応いたします。

今後ともお客様のご理解ご協力を賜るとともに、皆様のご理解を賜りますようお願い申し上げます。

令和8年10月1日

株式会社 ショウエイ

代表取締役 辻 永