

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

## はじめに

株式会社山下PMCは、お客さまの信頼に応え、質の高い業務サービスを提供する前提として、役員・社員（以下「従業員等」とする）の人権が尊重された良好な職場環境の確保が重要と考えております。

お客さまの声に真摯に耳を傾ける姿勢に変わりはありませんが、万一、お客さまから従業員等に対し、社会通念上不相当な要求や言動があったような場合を想定し、対応についての基本方針を定めました。

## 当社が考えるカスタマーハラスメントの定義

お客さまその他業務に関係する社外の方からの要求・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして不相当なものや、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り、従業員等の就業環境が害されるもの。

（対象となる行為例）

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、威圧的な言動）
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・従業員等個人への攻撃、要求
- ・許可のない従業員等や施設の撮影
- ・SNS/インターネットへの投稿（写真、音声、映像、個人名の公開）・誹謗中傷
- ・その他のハラスメント行為

※上記は例示であり、これらに限るものではありません。

## 当社の対応

カスタマーハラスメントと判断される言動や行為と当社が判断した場合は、当社の従業員等保護の為、毅然とした態度で対応いたします。また、必要に応じて警察・弁護士等の外部専門家へ連絡の上、法的措置等も含め適切に対処いたします。

## 当社の取り組み

カスタマーハラスメントの発生を防止し、発生した場合に迅速かつ適切な対応が行えるよう、以下のような体制整備を行います。

- ・本方針による企業姿勢の明確化、従業員等への周知
- ・カスタマーハラスメントに対する相談窓口の設置