TOSHIBA

カスタマーハラスメントに対する基本方針

◆はじめに

当社は、社会インフラやお客様の重要設備を支える企業として、契約、法令、安全及び品質を守り、誠実な対話を重ねることを事業の基本としています。
お客様、お取引先様から寄せられる正当なご意見・ご要望には真摯に向き合います。
一方、社会通念上相当な範囲を超える要求・言動に対しては、従業員の安全と尊厳を守るため、組織として適切に対応します。

◆カスタマーハラスメントの定義

お客様、お取引先様その他当社の事業に関係する方からの要求・言動のうち、次のいずれかに該当し、従業員の就業環境を害するものを言います。

- 要求内容に妥当性を欠くもの
- 要求内容が妥当であっても、その実現手段・態様が社会通念上不相当なもの

◆当社の対応姿勢

当社は、正当なご意見・ご要望には誠実かつ合理的に対応します。
従業員を孤立させず、関係部門が連携して組織で対応し、契約、法令、安全及び品質を損なう要求には応じません。
カスタマーハラスメントに対しては、事実関係を確認した上で、必要に応じて改善を申し入れ、対応の中断・制限等を含め、法令及び契約に基づき適切かつ毅然と対処します。

◆カスタマーハラスメントへの対応について

- 相談窓口を設置し、対応体制を整備します。
- 迅速な事実確認に努め、記録及び従業員保護を徹底します。
- 必要に応じて弁護士、警察その他の関係機関と連携し、適切な対策を講じます。
- 相談者等のプライバシーを保護し、不利益な取り扱いを禁止します。
- カスタマーハラスメントの発生に備え、教育・研修を実施します。
- 当社役員・従業員が同様の行為を行わないための啓発に努めます。