

## ◎東北ポール株式会社（日コングroup） カスタマーハラスメント基本方針

### ■基本方針

#### (1) 基本理念

当社グループは、従業員が安心して働ける職場環境の確保を重視し、お客さま、取引先及びその他の関係者の皆さま（以下「取引先の皆さま」という）からの不当又は悪質な要求・言動（以下「カスタマーハラスメント」という）に対して、いかなる場合においてもこれを許容しません。

取引先の皆さまへの対応は誠実に行う一方で、従業員の人格及び尊厳を守ることを最優先とし、安全で健全な業務環境の確保に努めます。

#### (2) カスタマーハラスメントの禁止

当社グループは、取引先の皆さまによる次の行為をカスタマーハラスメントとして禁止し、これに対して毅然と対応します。

- ・ 暴言、侮辱、人格否定等の精神的攻撃
- ・ 過度又は不合理な要求（過剰な謝罪要求、補償要求等）
- ・ 大声、威嚇、脅迫的言動
- ・ 長時間の拘束、居座り、退去拒否
- ・ SNS 等による誹謗中傷又はその示唆
- ・ 従業員に対する性的言動
- ・ その他、社会通念上相当な範囲を超える言動

#### (3) 対象範囲

本方針は、雇用形態（正規社員、契約社員、派遣社員、パートタイマー・アルバイト等）を問わず、当社グループに勤務するすべての役員及び従業員に適用されます。

#### (4) 企業責任の明確化

当社グループは、カスタマーハラスメントから従業員を保護するため、必要な体制整備及び雇用管理上の措置を講じるとともに、発生時には組織として迅速かつ適切に対応し、安全で健全な業務環境の確保に努めます。

また、従業員が安心して相談できる体制の整備及びその周知を行います。

## (5) 対応方針

従業員は取引先の皆さまへの対応において誠実かつ適切に対応するものとしませんが、社会通念上相当な範囲を超える言動が認められる場合には、当該対応を継続する義務を負わず、当社グループの方針に基づき対応を中止することができます。

また、当社グループは必要に応じて以下の措置を講じます。

- ・複数人による対応
- ・上司及び関係部門への速やかな報告・エスカレーション
- ・事実関係の記録及び保存
- ・録音・録画等による証拠確保
- ・対応の中止
- ・当該取引先の皆さまとの面談打ち切り
- ・事業所への立入制限又は出入禁止
- ・契約の見直し又は取引の停止

以上