

## カスタマーハラスメントについて

日頃より三化工業(株)クッキングヒーターをご利用いただき、誠にありがとうございます。  
当社では、お客様に対して高い満足度の製品及びサービスの提供を心がけております。一方で、お客様対応業務に携わる当社従業員の安全・安心な就業環境を整えるために、以下のカスタマーハラスメントへの対応指針を作成しました。

### 【カスタマーハラスメントとは】

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・態様がかく社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの。

(引用-「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」 厚生労働省)

### 【カスタマーハラスメントへの対応】

上記の考え方から、以下の不当な要求や著しい迷惑行為により、就業環境が害されたと当社が判断した場合において、お客様への対応をお断りいたします。当社が悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に連絡の上、法的措置も含め適切に対応させて頂きます。

### ＜カスタマーハラスメントの具体例＞

- ① 身体的、精神的な攻撃。(暴言・大声・脅迫・威嚇行為・性的言動・威圧的な言動など)
- ② 正当な理由がない製品交換、金銭補償の要求、その他当社が提供していないサービスの要求、保証の範囲を超えた無償修理の要求。
- ③ 当社の業務に支障を及ぼす行為。(同じ要望やクレームの過剰な繰り返しなどによる長時間拘束)
- ④ 反社会的勢力との繋がりをほのめかす発言や行為を行った場合。
- ⑤ SNS やインターネット上での事実無根の誹謗中傷、その他当社の信用を不當に毀損させる行為。
- ⑥ 上記以外においても、当社の就業環境が害されたと判断した場合。