カスタマーハラスメントに対する行動指針

令和6年10月1日 制定
株式会社 オーイーシー
代表取締役社長 加藤 健

株式会社オーイーシー(以下、「当社」)は、「技術と信用と真心」をモットーに、高い技術力を持つ ICT サービス企業として、お客様のニーズにお応えし、社会に貢献してまいりました。今後とも、より優れた製品・サービスをお客様に提供し、経営理念を実現するためには、社員一人ひとりが心身ともに安心して働き、お客様との信頼関係を築ける環境作りが不可欠であると考えております。

しかしながら、昨今の情勢では一部のお客様からの常識の範囲を超えた要求や言動などにより、信頼関係が損なわれてしまう可能性がございます。

信頼関係を損なう行為※と当社が判断した場合には、対応をお断りさせていただく場合がございます。

つきましては、「カスタマーハラスメントに対する行動指針」を策定し、お客様と当社の双方で以下の事項を大切にしたいと考えております。

- ハラスメント根絶
- 他者の尊重
- 法令順守

同行動指針は、当社がサービス品質を一層高め、すべての人が、信頼しあい、気持ちよく働ける社会を実現するために、お客様にもご理解とご協力いただきたいことをお伝えすることを目的としております。

1. カスタマーハラスメントへの対応

[社内対応]

- ・カスタマーハラスメントについて周知を行うとともに、各社員がカスタマーハラスメントに遭遇した場合の相談窓口を設置し、カスタマーハラスメントへの対応を協議します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった社員のケアを最優先に努めます。

- ・より適切な対応を実施するために外部専門家と連携します。

[社外対応]

- ・カスタマーハラスメントと考えられる事案が発生した場合、組織として毅然とした対応をし、対等な立場において、合理的・理性的な対話を行います。

2. お客様へのお願い

当社は、製品やサービスのご提供を通じてお客様と素晴らしい関係性を築き、互いに気持ちよく働ける社会を実現したいと考えております。

カスタマーハラスメント事案が発生しないよう、皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

※「信頼関係を損なう行為」とは、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の掲載内容に準じる行為をいいます。

※ 当該行動指針の策定に際しては、多くの先行団体様のサイトなどを参考にさせていただきました。