

株式会社石井マーク カスタマーハラスメントに関する基本方針

●基本方針

- ・株式会社石井マークは、創業以来「小ロット、多品種、短納期」といったお客様のニーズを重視し、より良い製品を迅速にお届けできるよう常に心がけております。
- ・また、お客様からのお問い合わせ、ご意見、ご指摘には誠意を持って対応し、お客様のご期待に応えられるよう日々努力を続けてまいります。
- ・一方で、ごく稀にお客様から常識の範囲を超えた要求や言動（下記参照）が発生することがあります。これらのカスタマーハラスメント行為に対しては、弊社従業員を守るため、また他のお客様への製品・サービスの提供を滞りなく行うため、毅然とした対応を行います
- ・同時に、弊社従業員が取引先等に対してハラスメント行為を行うことが無いように、社員教育も徹底してまいります

（対象となる行為）

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、強要、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、長時間の電話など）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・当社グループで働く従業員個人への攻撃や要求

※上記は具体例ですが、これらに限られるものではありません

●カスタマーハラスメントの定義

- ・弊社に瑕疵が無く、お客様からの要求内容に妥当性が無い場合
- ・お客様からの要求に妥当性があるが、常識の範囲を超えた要求がある場合
- ・要求の内容および要求を伝える手段等により、弊社従業員の就業環境が害される場合

●カスタマーハラスメントへの対応

- ・不当な要求等のカスタマーハラスメントには、担当者個人ではなく会社として毅然と対応し、注意、警告させていただきます
- ・場合によっては、お取引をお断りすることがございます
- ・悪質な場合は、警察や弁護士に相談し、法的な対応をとることがございます

以上