

【エムエムステンレスリサイクル カスタマーハラスメントに対する方針】

エムエムステンレスリサイクル株式会社は、企業理念である「地球市民」、「正々堂々」、「高志創造」のもと、「皆様」に「満足」していただける企業を目指し、お客様の信頼やご期待にお応えするべく、日々業務に取り組んでおります。

社会やお客様から選ばれ続ける会社であるために、私たちは役職員一人ひとりの尊厳を尊重し、誰もが安全かつ安心して働ける職場環境の整備が重要であると考えています。

お客様からのご質問・ご要望に対しては、常に真摯かつ誠実に向き合い、改善に向けた努力を積み重ねてまいります。しかしながら、社会通念上許容されない過度な要求や言動、いわゆるカスタマーハラスメントに対しては、役職員の心身の安全を最優先に、迅速かつ毅然とした対応を行います。

また、役職員を対象に、カスタマーハラスメントの防止・対処に関する研修を定期的を実施し、役職員がお客様に対するハラスメントを行わないよう指導するとともに、日常業務におけるコミュニケーション力の向上を図り、お客様との良好な関係の維持に努めてまいります。当社は、役職員が安心して働ける職場環境を維持しつつ、お客様との信頼関係をさらに深めるため、上記施策を継続的に見直し、強化してまいります。お客様におかれましては、当社の方針についてご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

<カスタマーハラスメントとは>

お客様、協力業者様その他のお取引先様（以下「お客様等」といいます。）から、当社の全役職員に対して行われる、社会通念上相当な範囲を超える著しい迷惑行為であり、役職員の就業環境を害するものをいいます。また、当社の役職員がお客様等に対して行う同様の行為についても、これに準じて取り扱います。

カスタマーハラスメントの主な例は以下のとおりですが、これらに限られるものではありません。

- ・身体的な攻撃（傷害等）、精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動
- ・差別的な言動や性的な言動

＜カスタマーハラスメントへの対応＞

- ・本方針を、当社で働く役職員に周知・啓発いたします。
- ・カスタマーハラスメントに対する適正な理解と防止に向けた取組みとして、当社全体でハラスメント防止教育を実施いたします。
- ・当社は、ハラスメントに関する相談窓口を整備しています。
- ・カスタマーハラスメントが発生した場合は、事実関係を確認・把握し、状況を整理した上で、ハラスメントを受けた役職員、お客様等の安全と尊厳を最優先に考え、関係機関（弁護士等）と連携して改善を申し入れる、または改善に向けた指導を行うなど、適切に対応いたします。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談・通報・申告を行ったお客様等または役職員に対する不利益な取扱いはい行いません。