

カスタマーハラスメントに対する方針

西華デジタルイメージ株式会社(以下、「当社」)は、計測機等の製品・サービスの提供を通じて、社会の発展に貢献することを目指しています。

お客様や取引先(以下、「顧客等」)からのご意見・ご要望は、品質向上につながる貴重な機会として真摯に対応に努めています。一方で、一部の顧客等による従業員等の尊厳を傷つけ就業環境を害する行為は、協力会社を含む関係者の安全な事業活動に重大な影響を及ぼします。

従業員等が安心して働くことができる環境を確保することが、健全な関係の維持とより良いサービスの提供に不可欠と考え、本方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

顧客等からの要求または言動のうち、その要求内容に妥当性を欠くもの、または要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員等の就業環境が害される行為をいいます。

※電話や SNS 等のインターネット上において行われるものも含まれます。

2. 対象となる行為の例

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- 身体的な攻撃(暴行、傷害、物品の投げつけ等)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等)
- 威圧的な言動、差別的・性的な言動
- 過度または不合理な要求(仕様・契約を超える不相当な特別対応、値引き、根拠のない不当な損害賠償要求等)
- 継続的・執拗な言動、長時間の拘束(不退去、居座り、電話の長時間拘束等)
- 従業員個人への攻撃、プライバシーの侵害
- 無断での録音・録画・撮影、および SNS 等への投稿・誹謗中傷
- 保守・点検・工事等の現場において安全を脅かす行為

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

(1)対応の拒絶

顧客等の言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応の中止、製品・サービスの提供停止、または取引の見直しを行います。

(2)法的措置を含めた対処

特に悪質な行為に対しては、警察、弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置を含めて組織として毅然と対処します。

(3)他社労働者への配慮と責務

自社従業員のみならず、協力会社や他社の労働者が関わる事案においても適切な保護・配慮に努めます。また、当社の従業員等自身が、他社の労働者に対してハラスメント行為を行わないよう徹底します。

(4)社内体制の整備と労働者保護

相談窓口の設置や被害を受けた従業員等の心身のケアを徹底します。また、相談者や事実確認の協力者に対するプライバシー保護、および相談・協力を理由とした不利益な取扱いの禁止を厳守します。

2026年10月1日

西華デジタルイメージ株式会社