

カスタマーハラスメントに対する基本方針

お客様・お取引先の皆様へ

平素より、弊社の製品・サービスをご愛顧いただき、また弊社の事業活動にご理解とご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

弊社は、半導体製造装置および関連サービスを提供する企業として、お客様の生産活動を支えることを重要な使命と考えております。

お客様からいただく製品・サービスに関するご意見、ご要望、お問い合わせ等については、真摯に受け止め、迅速かつ誠実な対応に努めております。

一方で、従業員に対する暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言、社会通念上相当な範囲を超える要求、長時間または継続的な拘束その他の行為により、従業員の尊厳が損なわれたり、心身の安全や就業環境が脅かされたりする事案が発生することがあります。

弊社は、従業員が安全かつ安心して業務に従事できる環境を確保することも、企業として重要な責務であると考え、以下のとおりカスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

1. 基本的な考え方

弊社は、お客様・お取引先の皆様との相互の信頼と尊重に基づく良好な関係を大切にし、製品およびサービスの品質向上に努めてまいります。

お客様からの正当なご意見、ご指摘、改善のご要望等については、カスタマーハラスメントとは区別し、真摯に対応いたします。

その一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動に対しては、従業員の安全と尊厳を守るため、組織として適切に対応いたします。

2. カスタマーハラスメントに該当すると考える行為

以下は、カスタマーハラスメントに該当する行為の一例です。これらに限られるものではありません。

- ・ 暴言、侮辱、人格を否定する発言
- ・ 威圧的、脅迫的または攻撃的な言動
- ・ 従業員に対する過度な謝罪や責任追及
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える補償、値引き、無償対応等の要求
- ・ 契約・仕様・保証等の範囲を著しく逸脱した要求
- ・ 合理的な理由のない長時間の拘束や繰り返しの説明・要求
- ・ 同一または類似の内容を執拗に繰り返す行為
- ・ 従業員に対する威嚇、恫喝、脅迫等
- ・ 従業員のプライバシーを侵害する行為
- ・ 従業員個人への執拗な連絡、訪問その他の迷惑行為
- ・ SNS、インターネット等への誹謗中傷や、従業員等の個人情報を開示する行為
- ・ その他、従業員の心身の安全または就業環境を著しく害する行為

なお、製品の品質、性能、納期、保守、技術サポートその他弊社の製品・サービスに関する正当なご意見やご指摘については、カスタマーハラスメントとはみなしません。

3. 弊社の対応

カスタマーハラスメントに該当すると弊社が判断した場合、状況に応じて以下の対応を行う場合があります。

- ・ 対応者または対応部署の変更
- ・ 対面、電話等による対応の中止または方法の変更
- ・ 対応時間・頻度等の制限

- ・ 今後の対応についての書面等によるお願い
- ・ その他、弊社が必要と判断する対応

また、暴行、脅迫、名誉毀損、業務妨害その他の犯罪行為に該当する可能性がある場合には、警察、弁護士その他の関係機関と連携し、法令に基づき適切に対応いたします。

4. 従業員への取り組み

弊社は、カスタマーハラスメントから従業員を守るため、社内における相談・報告体制を整備するとともに、必要な教育・研修を実施し、組織として対応する体制の強化に努めます。

また、従業員が一人で問題を抱え込むことのないよう、関係部門が連携し、適切な支援を行います。

5. お客様・お取引先の皆様へのお願い

弊社は、お客様・お取引先の皆様からいただく貴重なご意見、ご要望を今後の製品・サービスの改善につなげてまいります。

皆様との信頼関係を大切にし、相互に尊重し合いながら、より良い製品・サービスを提供していくため、従業員が安心して業務に従事できる環境づくりについても、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

今後とも、弊社の製品・サービスをご愛顧賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

令和8年10月1日

日邦プレシジョン株式会社

相談窓口：pnpcompliance@pnp.co.jp