カスタマーハラスメントに対する基本方針

日立ソリューションズ・クリエイトは、日立グループの社会イノベーション事業の一翼を担う企業として、お客さまのビジネスの成長と持続可能な社会の実現に貢献するため、日々の業務に取り組んでいます。

当社は、事業活動に関わる全てのステークホルダー(以下、「お客さま等」とします)からお寄せいただくご意見・ご要望を真摯に受け止め、サービスの改善・品質向上に向け取り組んでまいります。その取り組みを通じて、当社がよりよいサービスやソリューションを提供するためには、当社従業員の人格と尊厳を守り、健全で働きやすい職場環境を確保することが、必要不可欠と考えています。そのため、お客さま等から従業員に対し、社会通念を超えた要求や言動があった場合について、対応の基本方針を定め、お客さま等との健全な関係を維持し、カスタマーハラスメントのない社会づくりをめざしてまいります。

１．カスタマーハラスメントの定義

職場等における①お客さま等からの言動であって、②当社が雇用する従業員等が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③当社従業員等の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすものと定義します。

２．カスタマーハラスメントを受けた場合の対応

(1) 当社が提供するサービスおよび品質の向上、さらには従業員の能力向上に努めてまいりますが、万一、カスタマーハラスメントが発生した場合は、従業員の安全確保と心身のケアを最優先します。また、従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の教育を行うとともに、相談窓口の設置や公的機関、外部の専門家(弁護士等)との連携などの体制を整備します。

(2)お客さま等と真摯に協議を行い、よりよい関係構築・問題解決に取り組みます。
しかしながら、悪質と判断した場合、サービスの一部または全ての提供をお断りする場合があります。また、必要に応じ公的機関、外部の専門家(弁護士等)と連携の上、厳正に対応します。

３．カスタマ―ハラスメントを起こさないための対応

当社は従業員がカスタマーハラスメントを行わないように、指導・教育を徹底します。
万一、関係者等から被害の申し出を受けた場合は、誠実に対応します。

株式会社日立ソリューションズ・クリエイト
代表取締役 取締役社長　南　章一