三菱電機グループ　カスタマーハラスメント対応方針

三菱電機グループ（以下「当社グループ」といいます）は、「Our Philosophy（私たちの理念）」のもと、お客様からの声に真摯に耳を傾け、お客様の視点に立って誠実かつ公正な対応に努めています。また、お客様からいただく貴重なご意見を、製品・サービスの開発、製造、営業、サービス等のあらゆる経営活動に活かしております。

しかし、ごく稀に不当な要求や不適切な言動などのハラスメント行為によって当社グループ従業員の尊厳が傷つけられ、就業環境が害されることによって健全な経営活動が阻害されるケースが見受けられることがあります。

当社グループは、このようなハラスメント行為に毅然と対応するために、以下のカスタマーハラスメント対応方針を策定いたしました。カスタマーハラスメントの防止に全力を尽くし、従業員が安心して働ける環境を提供し、今後ともお客様との良好な信頼関係を築くことに努めてまいります。

１．カスタマーハラスメントの定義（労働施策総合推進法、厚生労働省指針に基づく）

当社グループは、①職場において行われる、顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって、②当社グループの従業員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当該従業員の就業環境を害することをカスタマーハラスメントと定義します。

２．対象となる行為（以下は例示であり、これらに限るものではありません）

【言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

・そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
・契約等により想定されるサービスを著しく超える要求
・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
・不当な損害賠償要求

【手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの】

・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、 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（不退去、居座り、監禁）

３．カスタマーハラスメントへの対応

・カスタマーハラスメントに対しては厳正に対処いたします。不当な要求には毅然とした態度でお断りいたします。
・従業員がカスタマーハラスメントを受けた場合、迅速かつ適切に対処し、従業員の安全と健康を守るために、お客様への対応をお断りいたします。
・カスタマーハラスメントが発生した場合、法的措置を含む適切な対応を行います。当社グループが必要と判断した場合には、警察・弁護士等にも相談のうえ対処いたします。

４．当社グループにおける取り組み

当社グループでは、カスタマーハラスメントに対して、従業員が一人で抱え込まず、適切に対応できるよう、以下の取り組みを継続的に推進していきます。

・従業員への本方針の周知・啓発、カスタマーハラスメントに関する教育・研修の定期的な実施
・対応手順や具体的行動指針を示したマニュアルの作成、運用
・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置、報告をしやすい体制の整備
・カスタマーハラスメント発生時の従業員への心身のケアおよび再発の防止

２０２６年１０月１日