日立ソリューションズ西日本・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西日本は、社会生活や企業活動を支えるさまざまなソリューションを提供しており、お客さまからお寄せいただくご意見・ご要望は、ソリューションの改善・品質向上に向けた、大変貴重な機会と考えています。そうしたご意見・ご要望には、今後も真摯に耳を傾け、受け止めてまいりますが、一方で、従業員が精神的または身体的に苦痛を感じる恐れのあるお客さまの言動、特にカスタマーハラスメントは従業員の就業環境を悪化させるだけではなく、ソリューションの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題と受け止めています。こうした状況を受けて、カスタマーハラスメントのない安心、安全な就労環境の維持のため、「日立ソリューションズ西日本・カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

１．カスタマーハラスメントの定義

①お客さまなどからの言動であって、
②その雇用する労働者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労働者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起こさない為の対応

日立ソリューションズ西日本は、従業員によるカスタマーハラスメントを容認しません。その防止の為、従業員に対し指導・教育を徹底します。
万一、関係者などから被害の申し出を受けた場合は、誠実に対応します。

３．カスタマーハラスメントを受けた場合の対応

（1）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共に、相談窓口の設置や公的機関、外部の専門家（弁護士など）との連携など体制を整備します。

（2）円滑にソリューションを提供できる環境を維持するため、お客さまと問題解決に向けた協議を行ってまいります。
しかしながら、悪質と判断した場合、ソリューションの一部またはすべ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（弁護士など）と連携の上、厳正に対応します。

これにより、安心、安全な就業環境を維持し、社会生活や企業活動を支えるさまざまなソリューションを提供してまいります。
皆さまのご理解とご協力をお願い申し上げます。

株式会社日立ソリューションズ西日本　取締役社長　加藤　哲哉