

## 村田機械グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

村田機械グループ（以下、当社グループ）は、技術の創造と価値ある製品・サービスの提供を通じて、お客さまや社会の発展に貢献できるよう、日々の業務に取り組んでおります。これからもお客さまからいただくご意見やご要望を真摯に受け止め、誠実に対応してまいります。

一方で、当社グループで働く従業員の人格や尊厳を守り、安全で安心な就業環境を確保することも大切だと考えております。カスタマーハラスメントに該当する行為が見られた場合は、関係機関と連携のうえ厳正に対応いたします。この考えに基づき、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

### ■基本方針

当社グループは、従業員が安心して働ける環境を守るため、以下の方針に基づきカスタマーハラスメントへの対応を行います。

#### 1. 従業員の安全と尊厳を守ることを最優先とします

カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合は、会社として組織的に対応します。

#### 2. 誠実なコミュニケーションを通じて問題解決を図ります

お客さまや取引先の皆さまのご意見やご要望を十分に踏まえ、事実確認を行ったうえで、必要な説明や調整を誠実に進めます。

#### 3. 行為が改善されない場合は必要な措置を講じます

悪質な行為が継続する場合は、担当者の変更、対応方法の制限、取引条件の見直し等、必要な措置を講じることがあります。

#### 4. 従業員への支援体制を整備します

相談窓口の設置、メンタルヘルス支援、教育・啓発活動などを継続的に実施します。

### ■カスタマーハラスメントの定義

当社グループは、厚生労働省の考え方を踏まえ、お客さまからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。

具体例として、以下のような行為が該当します。

- ・身体的・精神的な攻撃

暴行、傷害、暴言、罵声、脅迫、恫喝、人格を否定する発言など

- ・不当または過剰な要求

契約内容や仕様を逸脱した要求、合理的理由のない謝罪・金銭要求、過度な納期短縮要求など

- ・過度な拘束・執拗な言動

長時間の電話・訪問・オンライン会議での過度な対応要求や同一内容の執拗な繰り返しなど

- ・差別的・不適切な言動

性別、年齢、国籍等に関する差別的発言、性的な言動、侮辱的・蔑視的な発言など

- ・名誉毀損・不適切な情報発信

事実に基づかない誹謗中傷、SNS 等での個人情報の公開、無断撮影・録音・録画内容の公開など

- ・不法行為・業務妨害

事業所・工場への不法侵入、業務遂行の妨害、当社所定の手続きに従わない過度な要求や非難など

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

## ■カスタマーハラスメントへの対応

当社グループは、事実確認を行ったうえで、お客さまの行為がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、お客さまに対する製品・サービスの提供をお断り、または制限させていただくことがあります。

カスタマーハラスメントが、継続的または悪質で、当社の改善要求に応じていただけない場合には、法的手段も含め厳正に対処します。

当社グループは、従業員が安全かつ安心して働ける就業環境の維持に努めるとともに、より良い製品・サービスの提供を目指してまいります。今後も、お客さまや取引先の皆さまと相互に尊重し合い、信頼に基づく健全で建設的な関係を築いていくため、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。