

NEWS RELEASE

キヤノンマーケティングジャパン株式会社

「カスタマーハラスメントに対する対応方針」を策定

キヤノンマーケティングジャパン株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：足立正親、以下キヤノンMJ）は、キヤノンマーケティングジャングループ「カスタマーハラスメントに対する対応方針」を策定しました。

■ キヤノンMJグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

キヤノンMJグループは、キヤノングループの企業理念「共生」のもと、「想いと技術をつなぎ、想像を超える未来を切り拓く」というパーパスを掲げ、ステークホルダーとの共創・協業をより一層進め、社会課題解決を加速していくことを目指しています。私たちの企業理念・パーパスを実現し、キヤノンMJグループが企業として成長し続けるためには、従業員一人ひとりが、その尊厳を傷つけられることなく、健康で安全に働ける環境を確保することが重要であると考えています。私たちは、お客さまからのご意見・ご要望に対してはその一つひとつを丁寧に受け止め、これからも真摯に対応して参ります。しかしながら、万が一、お客さまからの社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動により、従業員の就業環境が害される事態が生じた場合には、毅然とした対応を通じて健全な職場環境の確保に努めます。あわせて、キヤノンMJグループの従業員自身が社外のステークホルダーに対して妥当性を欠く過度な要求等を行うことが無いよう、日頃からカスタマーハラスメントに関する正しい理解を社内において促進して参ります。

■ カスタマーハラスメントの定義

キヤノンMJグループにおいては、厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に、お客さま（お取引先を含む）からのクレーム・言動のうち、「当該クレーム・言動の要求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（キヤノンMJグループまたは業務委託先企業における従業員・派遣社員等）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。

【カスタマーハラスメントに該当する可能性がある行為の例】

- ・ 問い合わせ窓口への度重なる電話等での継続的・執拗な謝罪の要求
- ・ 長時間の拘束、居座り等の拘束的な行動
- ・ 傷害、恫喝、威嚇、罵声、暴言等の身体的、精神的攻撃
- ・ 従業員への性的言動や差別的言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 言いがかりによる金銭の要求
- ・ 契約やサービス内容を超えた過剰な要求
- ・ 合理的理由のない謝罪等の要求
- ・ 会社窓口への事実無根の脅迫
- ・ 事業所への不法侵入
- ・ SNSでの従業員の個人情報の公開や誹謗中傷 等

※上記は例示であり、これらの行為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

キヤノンMJグループがカスタマーハラスメントと認める行為があった場合、その要求には従わず、対応をお断りさせていただくことがあるとともに、悪質と判断される行為に対しては警察や弁護士等と連携の上、適切に対処します。また、キヤノンMJグループで働く従業員に対しては、カスタマーハラスメントに関する正しい理解を促進し、ステークホルダーの皆さまとの良好な関係を構築できるよう教育を行ってまいります。

-
- 一般の方のお問い合わせ先 : キヤノンマーケティングジャパン株式会社 人事部 03-6719-9060(直通)
 - 報道関係者のお問い合わせ先 : キヤノンマーケティングジャパン株式会社 広報部 03-6719-9093(直通)
 - 「カスタマーハラスメントに対する対応方針」サイト : <https://corporate.canon.jp/sustainability/social/human/customer-harassment>

参考：厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」
<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>