

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は急速に変化する半導体業界において革新と創造性を追求し、皆様のご期待にお応えできる半導体検査装置を提供することによって、半導体製品の品質と性能を最前線で守り続けてまいります。

その実現のためには、当社で働く社員の心身の健康を守り、安心して働ける就業環境を確保することが不可欠であるとの考えのもと、今後も質の高いサービスを持続的に提供していくため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社は、顧客、取引先、その他当社の事業に関係する方からの言動のうち、要求の内容又は言動の態様が、その内容及びその他の事情を踏まえて社会通念上許容される範囲を超え、その言動によって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」と定義いたします。

なお、正当な要望、苦情、問い合わせ等を行うことを妨げるものではありません。お客様及び取引先の皆様からいただくご意見・ご要望等については、真摯に受け止め、適切に対応します。

「カスタマーハラスメント」の主な例は以下のとおりですが、これらに限るものではありません。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害行為）
- ・精神的な攻撃（脅迫、SNS等への投稿・暴露（ほのめかし含む）、怒声など社会通念上相当範囲を超えるもの、恫喝）
- ・執拗な言動・要求（必要以上に同じ内容の説明を繰り返し求めるなど、（電話・メール含む））
- ・不当要求（返金・損害賠償、慰謝料等の過剰・不当請求、納期や価格への不当な圧力、契約外の要求）
- ・従業員個人への攻撃（無断撮影・SNS投稿、人格否定、侮辱、差別的発言）
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷
- ・性的な要求、社員のプライバシーに関わる言動

2. 従業員への対応

- ・当社は、カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、従業員からの相談に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応するための体制を整備いたします。
- ・カスタマーハラスメントに関する社内教育を実施いたします。
- ・カスタマーハラスメントの発生時には、被害にあった従業員のケアを最優先に行い、組織として対応するとともに、再発防止に努めます。

3. カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

- ・当社は、従業員の心身の健康及び就業環境を守るため、カスタマーハラスメントに対しては、組織的に毅然とした対応を行い、状況によってはお取引、サービスその他対応の提供をお断り又は中止することがあります。
- ・カスタマーハラスメントに該当する行為が悪質であると判断した場合には、警察や弁護士等のしかるべき機関と連携し、法的措置なども含め厳正に対処いたします。

4. お取引様の皆様方へのお願い

当社は、お客様及び取引先の皆様から寄せられるご意見、ご要望、苦情等を、製品・サービスの改善及びより良い関係の構築につながる重要な声として受け止めています。

お客様及び取引先の皆様におかれましては、本方針の趣旨をご理解いただき、当社従業員に対する適切な言動へのご協力をお願いいたします。

当社も、お客様及び取引先の皆様との対話を大切にし、誠実かつ適切な対応に努めてまいります。

以上