

## 日立システムズエンジニアリングサービスのカスタマーハラスメントに対する基本方針

日立システムズエンジニアリングサービスは、社会が変化し続けていくなか、お客さまと社会からの期待と要請に応え、企業理念に掲げる「真に豊かな社会の実現に貢献する」ために、日立グループの社会イノベーション事業を支える一員としてサステナビリティ経営を推進しています。

日立システムズエンジニアリングサービスは、お客さまに満足と感動をもたらす製品・サービスの提供をめざしており、お客さまからお寄せいただくご意見・ご要望はサービスの改善・品質向上に向けた、大変貴重な機会と考えています。

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なく、安全・安心なサービス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、日立システムズエンジニアリングサービスの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を受けた場合の対応

#### (1) 従業員の安全確保と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・対処方法の研修を行うとともに、相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携等体制を整備します。

#### (2) お客さまと真摯に協議を行い、よりよい関係構築に取り組みます。

しかしながら、悪質と判断した場合、サービスの提供をお断りする場合があります。また、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携のうえ、毅然と対応します。

### 2. カスタマーハラスメントを起こさないための対応

日立システムズエンジニアリングサービスは従業員がカスタマーハラスメントを行わないように、指導・教育を徹底します。万一、被害申し出を受けた場合は誠実に対応します。

これにより、日立システムズエンジニアリングサービスはお客さまやパートナーの皆さんとともに、カスタマーハラスメントのない社会をめざします。

2025年6月制定  
株式会社日立システムズエンジニアリングサービス  
代表取締役 取締役社長 寺尾 浩俊