カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は「安心で快適な社会の実現に貢献する」という「経営理念」のもと、確かな安全・安心を提供し続けるために、従業員の健康をまもり、心身ともに健康で活き活きと働くことができる就労環境の整備等を継続的に推進し、従業員エンゲージメントの向上に努めております。

一方で、当社のサービスをご利用されるお客さまの一部には、ひどい暴言、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。これらの行為は、当社で働く社員の尊厳を傷つけ、安心で働きやすい就労環境の悪化を招くものです。

当社がカスタマーハラスメントと判断した場合は、お客さま等へご説明のうえ、その場の対応を中断、またはお断りさせていただくことがございます。悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

【カスタマーハラスメントの定義】

お客さま等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はそ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り、当社で働く社員の就労環境が害されるおそれがあるもの

【該当する行為】

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- 継続的な言動、執拗な言動
- 土下座の要求
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動、性的な言動
- 当社で働く社員個人への攻撃や要求
- 当社で働く社員の個人情報等のSNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- 不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- 正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

※上記の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

2025年4月1日

東洋テック株式会社

代表取締役社長　池田　博之