

TOSYS グループカスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

TOSYS グループは、すべてのお客さまにご満足いただけるサービスのご提供を目指し、日々、お客さまから頂くご意見に真摯に向き合い、サービス向上に取り組んでおります。

一方で、当社グループのサービスをご利用される一部のお客さま（エンドユーザーに限らず工事個所の近隣にお住いのお客さまを含む）による悪質な言動、脅迫、不当な要求などの著しい迷惑行為、いわゆる「カスタマーハラスメント」が発生している実情を踏まえ、こうした行為から従業員一人ひとりを守り、働きやすい職場環境を維持し、お客さまに対する質の高いサービスを持続的にご提供するために、このたび「TOSYS グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定致します。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客さまからの言動・要求のうち、要求内容の妥当性を欠くもの、または妥当性があっても、その要求の手段・態様が社会通念上不相当なものであり、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し、事業主の責務として断固これを拒否し、従業員の心身の安全を保護するものとします。

2. 対象となる行為

基本的には、カスタマーハラスメントの定義に該当する、妥当性を欠くもの、あるいは、その要求の手段、態様が不相当な言動を対象とし、その認定は、上長を通じて総務・コンプライアンス担当部門に報告のうえ組織として行うものとし、概ね下記のような言動とします。

- （1）正当な理由のないサービス・金銭の要求、謝罪の要求・不合理または過剰なサービス提供の要求。
- （2）要望の内容が、明らかに当社の事業活動を原因としていないもの、若しくはその内容が明らかに社会的妥当性に欠けるもの。
- （3）従業員に対する身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）となるものや、威圧的言動。
- （4）従業員の人格を否定するような言動、例えば土下座の要求。
- （5）拘束的な行動（不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明をさせ対応を要求する）。
- （6）許可なく当社グループ関連施設敷地内に立ち入る行為及び、立入後、退去の要請に応じないもの。
- （7）許可なく録音、および当社グループで働く従業員や当社グループ関連施設を撮影する行為。
- （8）当社グループで働く従業員に対する差別的な言動、性的な言動。
- （9）当社グループで働く従業員の個人情報などの SNS／インターネットへの投稿（写真、音声、映像の公開）

※上記の行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらの言動に限定されません。

3. 従業員への対応

TOSYSグループでは、カスタマーハラスメントに関する知識および、不当要求への対処方法の研修を実施します。

また、カスタマーハラスメントの被害者となった従業員のケアを最優先し、再発防止に取り組めます。

4. カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

カスタマーハラスメントと判断される言動などが確認された場合、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要によりサービスの提供やお客さま対応をお断りさせていただく場合がございます。

特に悪質なものを犯罪行為と判断した場合は、速やかに警察などの機関や弁護士などの専門家と連携し、民事・刑事の法的措置などを含め厳正に対応します。

5. お客さまへのお願い

多数のお客さまにおかれましては、上記に該当するような事案もなく、当社グループのサービスをご利用いただいておりますが、万が一、お客さまからカスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、TOSYSグループは本基本方針に沿って対応いたします。

ご理解、ご協力の程よろしくお願い申し上げます。

2025 年 4 月 1 日制定

株式会社 TOSYS

代表取締役社長 笠井 澄人