

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社トモテツセブン

○はじめに

当社は「地域のみなさまの生活を支える“先進的生活インフラ企業”として、地域と共に成長し、地域のみなさまから必要とされ続ける」ことを理念として、「失敗を恐れず、果敢に挑戦する」「グローバルに考え、ローカルに行動する」という考えのもと、日々の業務に取り組んでいます。

この理念を実現するためには、社員一人ひとりが安心して、誇りを持ち前向きな気持ちで仕事ができる安全な職場環境づくりが重要であると考えています。

近年では、社会全体で『カスタマーハラスメント』と呼ばれる行為が問題となっており、そのことが社員の心身の健康や安全・安心、更に職場環境全体に重大な影響を与えうることを踏まえて、『カスタマーハラスメント』に対する当社の基本的な考え方を明確にし、社員並びにお客さま・お取引先さますべての関係者の安全・安心と信頼関係を守るための指針を策定することといたしました。

○カスタマーハラスメントの定義

「お客さま・お取引先企業・その他の関係者からの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・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」と定義します。

○対象となる行為

以下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。

- ・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）や威圧的言動
- ・土下座の要求
- ・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る、要求する）
- ・許可なく当社関連施設内に立ち入る行為
- ・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
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・当社で働く従業員個人への攻撃や要求
- ・当社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）
- ・不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない商品やサービス、金銭の要求、謝罪の要求

○カスタマーハラスメントへの対応

当社では、カスタマーハラスメントから従業員を守るため、カスタマーハラスメントが発生した場合に会社として適切な判断や対応ができる体制を構築します。

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ありましたら、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要に応じて商品・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あります。

また、悪質なものと判断した場合は、警察や弁護士など外部専門家と連携し法的措置なども含め厳正に対応いたします。ご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。