

トーエネックグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

トーエネックグループ（以下、「当社グループ」といいます）は、「トーエネック経営理念」に則り、暮らしの基盤を支える担い手として、お客さまをはじめとするステークホルダーの皆さま（以下、「お客さま等」といいます）の声に真摯に向き合い、日々業務に取り組んでおります。

当社グループは、お客さま等とより良い関係を構築するためには、従業員一人ひとりが安全に、安心して働くことができる環境を整えることが重要な責務であると考えております。その実現に向けて、従業員の人格や尊厳を傷付け、就業環境を損なうカスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした態度で対応してまいります。

○ カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、お客さま等からの要求・言動のうち、その内容に妥当性がないもの、およびその内容に妥当性がある場合でも、その実現のための手段・態様が社会通念上不相当なもの（暴言、暴力、脅迫等）であって、従業員の就業環境が害されるものをいいます。

＜カスタマーハラスメントに該当する行為の具体例＞

カスタマーハラスメントの具体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、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動や土下座の要求
- ・継続的、執拗な言動（何度も同じ要求を繰り返す、説明をさせる等）
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的、性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・従業員の同意のない写真・映像等の撮影、録画、録音およびこれらの写真・映像等や従業員の個人情報のSNS／インターネット等への投稿（ほのめかしを含む）
- ・不当な商品交換・工事のやり直しの要求、不当な金銭補償・謝罪の要求、関係者の処罰の要求
- ・不合理または過剰なサービスの要求

○ 具体的な取り組み

<カスタマーハラスメントへの対応>

- ・ お客様等へご説明のうえ、対応を中断、またはお断りする場合がございます。
- ・ 悪質と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、適切に対応いたします。

<社内における取り組み>

- ・ 従業員に対して基本方針の周知を徹底するとともに、お客様等への適切な対応を行うために必要な教育を実施いたします。
- ・ カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身のケアやフォローアップ体制を整備いたします。

以 上