



カスタマーハラスメントに対する行動指針

株式会社

TOMONY

令和7年7月1日

【目的】

株式会社 TOMONY（以下「当社」という）の理念や基本方針を実現していくためには、事業者である当社と、お客様であるご利用者様やそのご家族、並びにお取引先様との協力関係が不可欠です。お互いが信頼し合い、そして当社の従業員が安心して気持ちよく働ける環境が整うことで、結果としてお客様満足度の向上とサービス品質の向上に繋がると考えております。

この指針は、そのような環境を実現するために、お客様にご理解・ご協力いただきたいこと、またご認識いただきたいことをお伝えする目的で作成しております。

【カスタマーハラスメントについて】

お客様やお取引先様からの暴言・暴力・過度なクレームなどの迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」）は、厚生労働省が定める「働き方改革実行計画」や、「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会報告書」においてもハラスメントの一種として明確に位置付けられています。

当社といたしましては、カスタマーハラスメントから従業員を守り、全ての従業員が心身ともに健康で、安心して働ける職場環境を提供する責任があると認識しています。

労働契約法第5条においても、使用者には「労働者とその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と定めており、当社はこれに基づき適切に対応してまいります。

【対象となる行為】

以下の行為は、労働施策総合推進法に基づくハラスメントの6類型（身体的攻撃、精神的攻撃、人間関係からの切り離し、過大な要求、過小な要求、個の侵害）に該当する可能性があり、カスタマーハラスメントとして取り扱います。

※以下は一例であり、これに限られるものではありません。

《暴力・暴言・ストーカー行為》

- 従業員への暴力、暴言、誹謗中傷（SNS・インターネット上の発信を含む）
- 威迫・脅迫的な言動
- 過度な連絡（電話・メール・SNS等）によるストーカー的行為
- 人格否定や侮辱にあたる発言

《過剰または不合理な要求》

- 法的・合理的根拠のない謝罪の強要
- 当社従業員に対する懲戒・解雇などの要求
- 社会通念を逸脱した過剰なサービス提供の要求

《時間的・場所的拘束》

- 正当な理由のない長時間の拘束
- 業務に関係のない場所への呼び出し等の要求

《その他のハラスメント行為》

- 従業員のプライバシー侵害行為
- セクシュアルハラスメント
- その他のハラスメント行為全般

【カスタマーハラスメントへの対応】

《社内対応》

- 従業員に対し、カスタマーハラスメントの知識や対応方法を周知・研修します。
- 専用の相談窓口を設置し、速やかな対応体制を整備します。
- 被害を受けた従業員の心身のケアを最優先します。
- ハラスメント発生時には速やかに事実確認と対応を行います。

《社外対応》

- カスタマーハラスメントに対しては、冷静かつ合理的な対応を行い、誠実な関係の維持を目指します。
- 必要に応じて、会話や通話内容の録音を行い、事実確認や再発防止に活用します。
- 弁護士等の外部専門家と連携して、適切な解決を図ることがあります。
- ハラスメントが著しい場合、当該お客様との契約の解除または契約の更新をお断りさせていただくことがあります。
- 反社会的勢力による不当・違法な圧力と判断される場合は、警察等の関係機関と連携し、断固とした対応を行います。

【お客様へのお願い】

本指針は、従業員の安全と健康を守り、そしてお客様と従業員との間に健全で信頼できる関係を築くために策定されたものです。

お客様におかれましては、以下の点にご理解とご協力をお願い申し上げます。

- ハラスメント行為に加担しないこと
- 他者に対し、敬意をもって接すること
- 法令や社会通念を遵守すること

多くのお客様におかれましては、日頃よりご配慮いただき、当社と良好な関係を築いていただいております。今後とも、お客様とともにより良いサービスを創り上げていけるよう努めてまいりますので、引き続きのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。