

カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

1 基本的な考え方

- ・当社は、お客様との健全な関係の維持に努めるとともに、従業員の人格・尊厳・安全を守ることを重要な社会的責務と考えています。
- ・不当な要求や威迫的言動等のカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）に対しては、関係法令・社内規程に基づき、適切かつ毅然とした対応を行います。これは、改正労働施策総合推進法により事業主に「雇用管理上の措置」が求められている趣旨に沿うものです。

2 カスタマーハラスメントの例

- ・侮辱・差別的発言、人格否定、威迫・脅迫、暴力・威嚇
- ・不当な長時間の拘束、業務に関係のない面会・謝罪の強要、過度な金品の要求
- ・合理的理由のない度重なる返品・交換、SNS等での虚偽情報の拡散や組織的な誹謗中傷
- ・当社従業員への私的連絡先の執拗な要求、待ち伏せ、尾行等の行為
- ・来訪時の危険物の持込み、器物損壊、業務妨害

※上記は例示であり、総合的に判断します。

3 お客様へのお願い

- ・当社従業員への敬意あるコミュニケーションにご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。
- ・カスハラに該当する行為が確認された場合、従業員の安全確保および適切な事案解決のため、必要に応じて警察・弁護士等の外部機関へ相談・通報することがあります。

4 従業員の保護と相談体制

- ・社内に設置の「なんでも相談室」にて相談を受け付け、従業員の申告に基づき迅速に事実確認を行います。安全確保および心身のケアについては、必要に応じて警察・産業医・弁護士等の専門機関と連携し、適切な支援を実施します。

5 個人情報・安全配慮

- ・事案対応のために取得した情報は、利用目的の範囲内で適切に管理します。
- ・当社は従業員に対する安全配慮義務を最優先とし、やむを得ない場合は対応の制限・中止等の措置を講じます。

6 周知

- ・本方針は、当社ウェブサイトおよび社内掲示板等で周知します。

制定日：2025年10月1日

株式会社トヨトミ

代表取締役社長 中村 福太郎