

トーカイグループ カスタマーハラスメントに関する基本方針

■ はじめに

トーカイグループは、「人」と「地球」の「清潔と健康」を使命とし、縁あるすべての人々の幸せを実現するため、日々サービスを提供しております。これまで私たちが歩んでこられたのは、ひとえにお客様からの温かいご支援と信頼のおかげであると、心より感謝申し上げます。

しかしながら、近年、ごく稀に、一部のお客様による不当な言動により、私たちの事業活動や従業員の働く環境に深刻な影響を及ぼすなどの、いわゆるハラスメント行為を見受けることがあります。

当社グループにとって、従業員はかけがえのない財産であり、従業員が心身ともに健康で、安心して業務に取り組める環境を守ることは、お客様に質の高いサービスを持続的に提供するための基盤となるものです。

この度、私たちは、「カスタマーハラスメントに関する基本方針」を策定し、不当な要求や迷惑行為に対しては、会社として毅然とした姿勢で臨むことを明確にいたしました。これは決してお客様との良好な関係を損なうものではなく、むしろ健全で持続可能なサービス提供体制を維持・向上させるために重要な取り組みとなるものと考えています。

お客様におかれましては、本方針の趣旨をご理解いただき、引き続きのご支援とご愛顧を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

1. カスタマーハラスメントの定義

本方針において、カスタマーハラスメントとは、お客様による以下のような行為で、当社の業務遂行を著しく妨げ、従業員の就業環境を悪化させるものを指します。

- ・暴言、脅迫、威嚇、侮辱、人格否定等の言動
- ・実現不可能な要求、過剰なサービス要求、合理性のない謝罪要求、金銭補償の要求などの不当な要求
- ・長時間の拘束、居座り、繰り返しの電話やメールなどの過度な接触
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷、名誉毀損、プライバシー侵害
- ・セクシュアルハラスメント、パワーハラスメントに該当する言動
- ・その他、社会通念上不相当と認められる言動

2. 当社の基本姿勢

当社は、すべてのお客様と健全な関係を築くとともに、従業員の尊厳と安全を守るため、以下の姿勢で臨みます。

- ・お客様からの建設的なご意見・ご要望には、真摯かつ誠実に対応します。

- ・ カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、会社として毅然とした態度で臨み、決して容認しません。
- ・ お客様の言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、商品やサービスの提供を停止させていただく場合があります。
- ・ 悪質と判断する場合は、警察や弁護士と相談し、法的措置を含めた適切な対応を行います。
- ・ 従業員の心身の健康と安全を最優先に考え、必要な保護措置を講じます。

3. 従業員によるハラスメントの防止

お客様・仕入先様・協力企業の皆様など、全てのお引先様との信頼関係を維持するため、従業員によるハラスメント行為の防止にも取り組みます。

- ・ 従業員は、お取引先様に対して常に丁寧かつ誠実な対応を心がけ、ハラスメントに該当する言動を行いません。
- ・ 従業員は、同僚・上司・部下がハラスメント行為を行っていることを知った場合、速やかに会社に報告します。
- ・ 万が一、従業員によるハラスメントが発覚した場合は、会社として厳正に対処します。

4. グループ内で講ずる措置

トーカイグループでは以下の措置を講じます。

- ・ 各社・事業本部毎に、その業務内容に応じたカスタマーハラスメント対応マニュアルを策定します。
- ・ カスタマーハラスメントにより被害を受けた従業員のための相談窓口を各社・事業本部毎に設置し、適切に対応します。
- ・ 社内研修・事業本部内研修等を通じて、カスタマーハラスメントに関する理解と対応力の向上を図ります。