

TONETグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

当グループは創業以来、「安全を哲学し創造する」をスローガンに、目に見えない「安全と安心」を提供してまいりました。従業員一人ひとりが強い道徳心と誠実さをもって業務を遂行し、社会に貢献していくことが私たちの使命です。

この使命を果たし、持続可能なサービスを提供し続けるためには、サービスを提供する従業員の「心身の安全と尊厳」が守られていることが不可欠です。私たちは、お客様との信頼関係を第一としながらも、過剰な要求や人権を傷つける行為（カスタマーハラスメント）に対しては毅然とした態度で対応いたします。

従業員が安心して誠実に業務に専念できる環境を整えることこそが、結果としてお客様や社会へのより良いサービスの提供につながると信じ、本方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社は、顧客、取引先企業の従業員、施設利用者、通行人、ドライバー等（以下「顧客等」といいます）からの業務に関する言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境を害するものを指します。

2. カスタマーハラスメントの対象となる行為

- 精神的な攻撃となる言動（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 性的・差別的な言動
- 個人への攻撃、要求（要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの）
- 過剰な要求
- SNS やインターネットを利用した誹謗中傷、プライバシーの侵害行為

※上記は、厚生労働省が定める「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル(厚生労働省)」に基づいています

3. カスタマーハラスメントの組織的対応方針

カスタマーハラスメントが発生した場合、当社は現場任せにせず、組織として毅然と対応します。

- SNS やインターネットを利用した誹謗中傷、プライバシーの侵害行為
- 従業員個人の判断で解決させず、上長や本社が介入し、組織的に対応します。
- 従業員に対して、カスタマーハラスメントに該当する行為があったと判断した場合、適宜商品・サービスの提供やお客様対応をお断りさせていただきます。
- 悪質と判断した事案については、警察、弁護士等の専門機関と速やかに連携し、刑事告発を含む法的措置を辞さず、厳正に対処します。

制定日 令和8年10月1日

TONET グループ 代表 馬場善志雄