カスタマーハラスメント対応指針

2026 年 11 月 2 日

株式会社ＴＯＫ

代表取締役社長　吉川　桂介

Ⅰ．本指針の目的

「顧客に信頼される企業である」。

これは、当社の経営理念です。当社は、この理念に基づき、顧客に対して誠実に向き合い、信頼を獲得することに努めております。

他方、当社で働く社員の人権と尊厳を守り、安心して業務に従事できる環境を整備することも、会社としての当然の責務と考えます。

したがって、当社は、厚生労働省のカスタマーハラスメント防止対策指針及び東京都カスタマー・ハラスメント防止条例に基づき、以下のとおり、カスタマーハラスメント対応指針を定めるものとします。

Ⅱ．カスタマーハラスメントの定義及びその例示

カスタマーハラスメントとは、「**顧客からの著しい迷惑行為**」であり、より詳細には、「**職場において行われる顧客等の言動であって、その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、労働者の就業環境が害されるもの**」をいいます。

以下のような行為が、カスタマーハラスメントに該当するものとします。

- 契約範囲・サービス範囲を著しく超える要求
  - ➲ 代金額の強引な引上げ・引下げ
    （なお、昨今の人件費や物価高騰など、正当な理由に基づく場合は除く。）
  - ➲ 短納期を強引に求める行為
  - ➲ 過剰なサービスの要求
  - ➲ 根拠を伴わない損害賠償請求　　など

- 精神的な攻撃・尊厳やプライバシーの侵害
    - 事実無根の内容を SNS にアップすることをほのめかす発言
    - 大きな声を上げるなど、威圧的言動や脅迫的言動
    - プライバシー・私生活に踏み込む発言
    - 人格面に踏み込む発言など、侮辱的言動
    - 性的な言動　など
- その他
    - ➲ 無断撮影行為
    - ➲ 同種の質問を執拗に繰り返すこと
    - ➲ 話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て
    - ➲ 電話を切らせずに、長時間拘束する行為
    - ➲ 暴力　など

Ⅲ．カスタマーハラスメントへの対応姿勢及び措置

当社は、以下の体制を整備し、カスタマーハラスメントに対して厳粛に対応するものとします。

- カスタマーハラスメントに対し、全社一体で取り組むこと
- 相談窓口を設置するなど、相談体制を構築し、社員を一人にしないこと
- 必要に応じ、外部弁護士に依頼し、不当要求者に対し、法的請求又は仮処分等の法的措置を検討すること

Ⅳ．お取引先様へのお願い

当社は、上記理念のとおり、お取引様に誠実に対応することを第一としております。お取引様と相互に継続的な発展を実現していくため、本指針へのご理解及びご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上