

カスタマーハラスメントに対する基本方針

テクノミックス株式会社

平素よりテクノミックス株式会社（以下当社）の商品・サービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

当社では、お客様からいただいた貴重なご意見・ご要望を、サービス向上のための大切な財産と考えております。しかしながら、稀にお客様による過度なご要望や、従業員の尊厳を傷つける言動（カスタマーハラスメント）が発生する可能性も考えられ、これらは従業員の安全で健全な職場環境を脅かす重大な問題となり得ます。

そこで当社では、従業員が安心して働ける環境を守るため、以下の通りカスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

1、カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の指針（カスタマーハラスメント対策企業マニュアル）に基づき、お客様からの要求内容の妥当性に欠けるもの、または要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもので、従業員の就業環境が害される以下の行為を対象とします。

① 身体的な攻撃

身体に直接与える暴力や、それが原因により怪我をさせる行為など

② 精神的な攻撃

場所を問わずに暴言、大声を出す、脅迫、人格を否定する発言、誹謗中傷など

③ 過剰・不当な要求

恐喝などによる過剰な値引きや補償の強要、土下座などの不当な要求

④ 時間拘束・執拗な行為

望まない長時間の電話や居座り、同じ苦情の過度な繰り返し、不当なビラの配布

⑤ ネットハラスメント

インターネット上（個人の SNS や口コミサイトを含む）において無断による従業員個人の望まない情報、写真、悪質な誹謗中傷の投稿など

⑥ その他

従業員個人に対する差別的な表現、セクシャルハラスメント、プライバシーの侵害など

2、カスタマーハラスメントへの当社対応姿勢

万が一、お客様から上記カスタマーハラスメントの行為があったと当社が判断した場合、組織として毅然とした態度で対応し、サービスの提供や対応をお断りする場合がございます。

更に、悪質と判断した場合には、警察や弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置を含めた厳正な対処を行います。

3. 社内における取り組み

- ① 当社では従業員向けのカスタマーハラスメント相談窓口を設置します。相談窓口では詳細な情報を精査し、カスタマーハラスメントの有無を判定し対応します。
- ② 被害を受けた従業員ひとりに抱え込まず、対当社としての体制を整えます。
- ③ カスタマーハラスメント事案発生時に対する対応マニュアルを整備し運用します。
- ④ 被害を受けた従業員のメンタルヘルス 及び ケアを最優先に実施します。
- ⑤ 本方針による見直しを常に実施して改定します。

今後とも、お客様に安心・安全で、より質の高いサービスを提供できるよう努めてまいります。何卒、当社の上記対応についてご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026/10/1

テクノミックス株式会社 代表取締役社長 峯村光司