

カスタマーハラスメント防止のための対処方針

2026年10月1日 制定
株式会社 東通インフィニティー

第1章 目的と基本方針

当社は、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心がけます。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

わたしたちは、従業員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、お客様からこれらの行為を受けた場合には、従業員が上長等に報告・相談することを推奨しており、以下の方針を定め、相談があった際には組織的に対応します。

- ①カスタマーハラスメントを含む一切のハラスメント行為を容認しません。
- ②被害の申告を受けた場合は、迅速かつ公正に調査・対応します。
- ③通報・相談を行った者が不利益を受けないよう最大限配慮します。
- ④従業員の安全や精神的健康を脅かす行為が認められる場合は、組織として対応を中止または打ち切らせていただく場合があります。
- ⑤悪質なケースや、刑事・民事上の責任が問える事案については、警察や弁護士と連携し、厳正に対処します。
- ⑥関係者全員に防止教育を行い、理解の徹底を図ります。
- ⑦本対処方針の内容は定期的に見直し、改善を行います。

第2章 定義と適用範囲

1. カスタマーハラスメントの定義

この方針において、カスタマーハラスメントとは、顧客等または当社の業務に関係を有する外部の者が社会通念上許容される範囲を超えた言動または要求により、従業員等の就業環境が害されることをいいます。

2. 本対処方針の用語定義

●顧客等

顧客(今後事業展開や取引、派遣等をする可能性がある潜在的な顧客も含む)、取引の相手方(今後事業展開や取引、派遣等をする可能性のある者も含む)、施設の利用者(今後利用する可能性のある者も含む)その他の会社の行う事業に関係を有する者をいいます。

●当社の業務に関係を有する外部の者

放送番組等の制作現場、取引先の事務所、派遣先の就労場所、委託先の施設等において関係する者及び出演者、その他当社のサービスや施設を利用する者等、当社の業務と何らかの関係を有する者をいいます。

●従業員等

当社の業務に従事する者(正社員、試用社員、有期・無期の各契約社員、嘱託社員、パートタイマー、派遣社員を含む)のことをいいます。

3. 本対処方針の適用範囲とする行動類型

- ①そもそも要求に理由がない、または事業内容・サービス等と全く関係のない要求
(性的な要求、従業員等のプライバシーに関わる要求等)
- ②契約等により想定している事業内容を著しく超える要求
(契約内容を著しく超えた事業の提供を要求等)
- ③対応が著しく困難または対応が不可能な要求
(契約金額の著しい減額を要求等)
- ④不当な損害賠償等の要求
(法的根拠に欠く損害賠償要求、過大な損害賠償要求、口頭や文書による過度な謝罪の要求等)
- ⑤身体的な攻撃
(殴る、蹴る、叩く等の暴行、物を投げつけること、傷害、わいせつ行為、不必要な身体的接触行為等)
- ⑥精神的な攻撃
(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、SNS等インターネット上に投稿、従業員等の人格否定するような言動、性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動、盗撮や無断での撮影、個人情報暴露や開示強要するもしくは禁止等)
- ⑦威圧的な言動
(大きな声をあげて従業員や周囲を威圧等)
- ⑧反社会的な言動を行うこと
- ⑨継続的、執拗な言動
(同様の質問を執拗に繰り返す、当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て、同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつける行為等)
- ⑩拘束的な言動
(不退去、監禁、長時間に渡る窓口の居座りや電話で従業員を拘束等)

上記はあくまで例示であって、カスタマーハラスメントはこれらの行為に限られるものではありません。

第3章 その他

1. 相談・対応体制

当社コンプライアンス室に相談、対応を進めるものとする。

連絡先……compliance@totsu-inf.com

2. 従業員等に対するカスタマーハラスメントに関する申し出

従業員等が、業務に関係する外部の者に対してカスタマーハラスメントを行ったとの申し出があった場合には、速やかに事実関係を調査・確認し、当該行為が認められたときは、規程等に基づいて厳正に対処します。

以 上