株式会社トンボ　カスタマーハラスメント基本方針

カスタマーハラスメント（顧客による従業員への暴言・暴行・脅迫など）（以下「カスハラ」）が社会問題化しており、企業においても深刻な課題となっていることを背景に、労働施策総合推進法が2025年6月に改正され「カスタマーハラスメント防止策」が義務付けられました。株式会社トンボでは、企業の社会的責任として、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定し、カスハラの定義、対象となる行為例、そして具体的な対応策を明確にすることで、健全な事業運営を目指します。

◆基本方針

お客様のご意見、ご要望やご指摘には、誠意を持って対応いたします。またお客様の声を大切にし、品質及びサービスの向上に努めます。一方でカスハラは、従業員の人権、職場環境を著しく害するものとして、毅然と対応し組織全体で対処いたします。

1. 従業員の安全と健康の最優先
   従業員が安心して働ける環境を提供するため、カスハラからの保護を最優先に考え、従業員の安全と健康を守るための対策を講じます
2. 早期発見と迅速な対応
   カスハラの兆候を早期に発見し、迅速かつ適切に対応します
3. 教育と啓発
   カスハラを未然に防ぐための教育・研修を実施し、予防的措置を講じます
4. 法令順守
   労働施策総合推進法などの法令に基づいた対策を講じることで、従業員の権利を守ります
5. 法的措置の検討
   必要に応じて、法的措置を含む厳格な対応を取ります
6. 記録と報告
   発生したカスハラは、正確に記録し、関係部署に速やかに報告します
7. 従業員の支援
   カスハラを受けた従業員に対しては、心理的なケアを含めた適切な支援を提供します

◆カスハラの対象となる行為例について

顧客または第三者(取引先なども含む)からの

1. 暴言　2. 脅威を感じさせる言動　3. 過剰な要求　4. 暴行　5. 業務に支障を及ぼす行為
6. 業務スペースへの立ち入り　7. 社員を欺く行為　8. 会社・社員の信用を棄損させる行為（SNS 投稿など）.
9. セクシャルハラスメント

◆対応方法について

1. 状 況 の 把 握 ：カスハラが発生した場合、従業員は冷静に対応し、感情的にならないように努めます
2. 記 録 の 保 持 ：カスハラの内容や状況を詳細に記録し、後の対応に役立てます
3. 従業員への対応 ：カスハラを受けた従業員に対して、心理的なケアを行い、必要な支援を行います
4. 社 内 報 告 ：必要であれば、対応を中断し速やかに上司や関係部署に報告し、適切な対応を求めます
5. 法的措置の検討 ：必要に応じて、法的措置を検討し、顧客に対して適切な対応を行います
6. 再発防止策の検討 ： カスハラの原因を分析し、再発防止策を検討・実施します

◆定期的な見直し

本基本方針は、定期的に見直し、改善を図るものとします。　従業員一人ひとりが、カスハラへの理解を深め、安全で働きやすい職場環境づくりに貢献することを目指していきます。

2026年10月1日

株式会社トンボ　代表取締役社長　藤原竜也