

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、東洋テックグループが掲げる経営理念「安心で快適な社会の実現に貢献する」のもと、確かな安全と安心を提供し続けるために、警備員をはじめとする当社のすべての従業員が安心して働ける就労環境の整備等を継続的に推進し、従業員エンゲージメントの向上に努めております。

当社は、今後もお客様のご期待にお応えし、当社の従業員が心身ともに健康で安心して働ける就労環境を維持していくためには、カスタマーハラスメントに対して毅然と対応し、当社の従業員を守ることが不可欠と考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定するものであります。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客さま等(お客さまやお取引先、お客様の施設を利用される方)からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該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あって、当該手段・態様により、当社で働く従業員の就労環境が害される恐れがあるもの。

2. カスタマーハラスメントへの対応

- ◆ 当社がカスタマーハラスメントと判断した場合は、お客さま等へご説明のうえ、商品・サービスの提供やお客様対応を中断、またはお断りさせていただくことがあります。
- ◆ カスタマーハラスメントのうち、悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等の外部機関と連携し、法的措置等も含め厳正に対処します。
- ◆ 必要に応じてお客さま等との会話、通話を録音または記録させていただくことがあります。

カスタマーハラスメントに該当する行為(例)

- ・ 身体的、精神的な攻撃(暴行・傷害・脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言)や威圧的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 過度な謝罪要求(土下座の強要等)
- ・ 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ・ 差別的な言動、性的な言動(セクハラ行為)
- ・ 従業員個人への攻撃や要求
- ・ 従業員の個人情報の SNS / インターネット等への投稿(撮影、録画、録音した内容の公開)
- ・ 不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・ 正当な理由のない金品、値引き等の要求(金銭補償)
- ・ 従業員を無断で撮影、録画、録音する行為

※上記は例であり、これらに限られるものではありません。

2025 年 6 月 17 日 制定

五 大 テ ッ ク 株 式 会 社
代表取締役社長 仁田 吉彦