

カスタマーハラスメントに対する行動指針

2026 年 10 月 1 日制定
テクノ・マインド株式会社
代表取締役社長 飯塚 達也

1. 基本方針

当社は、従業員の人格・尊厳を最大限に尊重し、カスタマーハラスメント行為を一切許容しません。

すべての従業員が安心して業務に集中できる環境を確保し、お客様への安定したサービス提供を維持します。

カスタマーハラスメント行為に対しては、組織として毅然とした態度で臨み、従業員を徹底して保護します。

2. カスタマーハラスメントと見なす行為の例

・暴力・暴言・脅迫：身体的な攻撃、大声での威圧、人格否定、誹謗中傷、脅迫めいた発言

・不当な要求：謝罪の強要、金銭や物品の要求、社会通念上不相当な要求

・プライバシー侵害：従業員の個人情報の詮索、SNS などへの不適切な書き込み

・性的な言動：性的発言、性的な要求、セクシャルハラスメントに該当する一切の行為

・差別的な言動：国籍、人種、性別、信条などに基づく差別的な発言や行為

・長時間拘束・業務妨害：正当な理由なく従業員を長時間拘束する行為、または業務を著しく妨害する行為

※上記の定義および行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

3. 当社の対応原則

・従業員の安全確保：従業員の安全を最優先し、心身の健康を守ります。

・事実確認と記録：カスタマーハラスメントの申告や発生時は、迅速に事実確認を行い、詳細な記録を残します。

・複数名での対応：必要に応じて、複数名で対応し、客観性を保ちます。

- ・ 不当な要求の拒否：上記 2 のカスタマーハラスメント行為に該当する不当な要求には、一切応じません。
- ・ 迅速なエスカレーション：事案の状況に応じて、速やかに責任者や関係部署に報告・連携し、適切な判断を仰ぎます。
- ・ 従業員教育の実施：カスタマーハラスメントへの正しい理解と適切な対応力を高めるため、従業員への教育・研修を継続的に実施します。

4. 悪質なカスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメント行為が悪質であると判断される場合、または改善が見られない場合には、以下の措置を講じることがございます。

- ・ サービスの提供中止や出入り禁止措置
- ・ 警察への通報や、弁護士と連携した法的措置の検討

5. お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、日頃より上記に該当するような事案もなく、当社のサービスをご利用いただいております、良好な関係を築いていただいております。

当社は、お客様と従業員が互いを尊重し、健全なコミュニケーションを築ける関係こそが、最高のサービス提供に繋がると考えております。

万が一、お客様から本行動指針に定めるカスタマーハラスメントに該当する行為がありました際には、指針に沿って対応してまいりますので、何卒ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。