

2025 年 5 月 15 日
タクトホーム株式会社

「カスタマーハラスメントに対する 考え方」の制定のお知らせ

タクトホームグループ（本社：東京都西東京市／代表取締役社長：小寺 一裕）は、「カスタマーハラスメントに対する考え方」を 2025 年 5 月 15 日に制定したことをお知らせいたします。

当社は、お客様からのご意見・要望に対して、真摯に向き合い誠意をもって対応してまいります。

一方で、お客様のご意見・要望が、社会通念上不相当な言動（従業員の人格を否定する言動、セクシュアルハラスメント等）や、正当な理由のない過度な要求（不当要求）などがある場合においては、毅然とした対応を組織的に行い、従業員の尊厳、職場環境を守ります。

■カスタマーハラスメント等への対応（カスタマーハラスメント等が発生した場合の対応）

当社がカスタマーハラスメント及び不当要求に該当する言動があったと判断した場合、予告なく対応をお断りさせていただく場合がございます。更に、当社が悪質な行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置なども含め厳正に対応いたします。ご理解のほどお願い申し上げます。

今後も引き続き、お客様のご期待に応えられるよう、より良好な関係を築いていけるよう努めてまいります。

■カスタマーハラスメント及び不当要求の例

カスタマーハラスメントの例は、厚生労働省が定める「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」も参考にしています。また、カスタマーハラスメント及び不当要求の例は、これらに限りません。

＜カスタマーハラスメントの例＞

- ・ 恫喝、罵声、暴言などによる威圧や脅迫、暴力、ものの投げつけ
- ・ 侮辱や人格を否定する発言
- ・ プライバシーを侵害する行為

- ・長時間、繰り返し、執拗な言動や、言葉尻を捉える行為
- ・差別的・わいせつな言動
- ・不退去、軟禁など、拘束的な行動
- ・SNS やインターネットを利用した、上記に関わる情報の流布や、暴露をほのめかす行為

＜不当要求の例＞

- ・過剰なサービスや特別扱いの要求
- ・金品の要求や保証延長等の合理性のない要求
- ・合理性のない謝罪要求
- ・当社従業員等の関係者への合理性のない過度な処罰の要求

※厚生労働省が定める「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考にしています。

■カスタマーハラスメント対策に関する主な取り組み

当社は、カスタマーハラスメントが発生した場合に迅速かつ適切な対応が行えるよう、必要に応じて以下のような取り組みを実施します。

- ・本方針による対応姿勢の明確化、従業員への周知・啓蒙
- ・従業員などのための相談対応体制および外部関係機関（弁護士、警察など）との連携体制の整備
- ・対応方法・手順の策定、対応マニュアルの整備
- ・知識、対処方法についての従業員などへの研修の実施
- ・従業員などの心身のケアおよび再発防止のための取り組み

以上