

# カスタマーハラスメントに関する基本方針

トソー株式会社  
制定日：2026年7月1日

## 1. 基本姿勢

当社は、お客様をはじめ多くの方々からのご支持により事業を営んでおります。お客様からの貴重なご意見・ご要望については、真摯に受け止め、サービスおよび製品の向上に努めてまいります。

一方で、当社従業員へ一部のお客様から悪質な言動、脅迫、不当な要求などが発生することがあります。こうしたカスタマーハラスメントは当該従業員の就業環境を著しく害するだけでなく、他のお客様への商品・サービス提供における妨げともなり得ることから、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした対応を行います。

同時に、当社従業員が、取引先に対してハラスメント的な言動を行うことがないよう、社内教育を徹底いたします。

## 2. カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのお申し出・言動につき、その妥当性に照らして、手段・態様が社会通念上不相当なものであって、従業員の就業環境が害されると当社が判断したものを、カスタマーハラスメントと定義します。（厚生労働省が公表する『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』に基づく）

## 3. 当社がカスタマーハラスメントと判断する行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 侮辱、人格否定、名誉毀損にあたる言動
- ・ 恫喝、罵声、暴言などの威圧的な言動や、揚げ足取りを繰り返す行為
- ・ 威嚇、脅迫、暴力行為
- ・ 長時間の電話、居座り、拘束などにより、従業員の行動を制限する行為
- ・ 事実と異なる内容を申告し、従業員を困惑させる、または不当な対応を求める行為
- ・ 必要な説明後も、同一内容の要求や質問を執拗に繰り返す行為
- ・ 深夜・早朝・業務時間外に繰り返し電話・メール等で連絡する行為
- ・ 合理的な理由のない対面での対応要求を繰り返す行為
- ・ マスコミや SNS への悪評投稿を示唆するなど、心理的な圧力をかける行為
- ・ 従業員の個人情報や、SNS やインターネット上に投稿・公開する行為
- ・ 契約内容や一般的なサービス水準を著しく超える対応を執拗に求める行為
- ・ 正当な理由なく、返金・金銭・物品等を要求する行為
- ・ 合理的な理由のない謝罪要求や従業員に対する処罰要求、執拗な責め立て

## 4. カスタマーハラスメントへの当社対応について

カスタマーハラスメントと判断される言動などが認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要により商品・サービスの提供やお客さま対応をお断りさせていただく場合があります。

悪質なものと判断した場合、警察や弁護士など外部専門家と連携し法的措置なども含め厳正に対応します。

## 5. お客様へのお願い

当社は、これからも、お客様のご要望にお応えし、サービスの向上に努めることを通して、お客様との信頼関係を築き上げることを目指しています。

しかし、万が一、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に則って毅然と対応いたしますので、何卒ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

以上