

東洋ワークグループカスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本的な考え方

東洋ワークグループは、人と企業、地域社会をつなぐ事業を通じて、お客様、お取引先様、利用者様、求職者様その他事業活動に関わる皆さまとの信頼関係を大切にしています。皆さまからお寄せいただくご意見やご要望に真摯に向き合い、より良いサービスの提供と業務の改善に努めてまいります。

一方で、社会通念上許容される範囲を超え、従業員等の就業環境を害し、またはその人格、尊厳もしくは心身の安全を脅かす言動については、カスタマーハラスメントとして組織的に対応します。

当グループは、従業員等を一人で抱え込ませることなく、一人ひとりが安心して働くことのできる環境を守ります。

2. カスタマーハラスメントの考え方

当グループでは、お客様、お取引先様その他当グループの事業に関係する方からの言動について、要求内容の妥当性、言動の手段・態様、頻度、継続性、対応の経緯および業務への影響等を総合的に考慮し、社会通念上許容される範囲を超えて従業員等の就業環境を害するものを、カスタマーハラスメントと判断します。

なお、業務対応や商品・サービスに関する正当なご意見、ご要望、改善のご提案、契約上必要な確認などは、カスタマーハラスメントに該当するものではありません。

また、法令に基づく申出や合理的配慮のご要望についても、その内容を適切に確認し、誠実に対応します。

3. 当グループの対応

当グループは、カスタマーハラスメントが発生した場合またはそのおそれがある場合、従業員等の安全確保を優先し、事実関係を確認した上で、組織として適切に対応します。

特に悪質な事案については、警察、弁護士その他の関係機関と連携し、法的措置を含めて厳正に対応します。

被害を受けた従業員等に対しては、安全確保、担当変更、心身のケアその他必要な支援を行います。

4. 皆さまへのお願い

東洋ワークグループは、お客様、お取引先様その他関係者の皆さまとの対話を大切にし、いただいたご意見やご要望をサービスや業務の改善に活かしてまいります。

すべての人の人格と尊厳が尊重され、互いに信頼できる関係を築いていくため、本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。