カスタマーハラスメント対応方針

東洋ワークグループは、すべての役員、従業員、契約社員、パート・アルバイト、その他当グループの事業活動に従事する者が、心身ともに安全で安心して働ける職場環境を確保することを重要な経営課題と位置付けます。当グループは、顧客、取引先、施設利用者、派遣先、求職者、協力会社、地域関係者その他当グループの事業に関係する者からの正当なご意見・ご要望には、誠実かつ真摯に対応します。

一方で、社会通念上許容される範囲を超え、従業員等の人格、尊厳、安全、就業環境を害する言動については、カスタマーハラスメントとして容認しません。当グループは、カスタマーハラスメントに対して、従業員等を一人で抱え込ませることなく、組織として適切に対応し、必要に応じて対応の中止、取引・契約関係の見直し、警察・弁護士等の外部専門機関との連携を含め、毅然とした対応を行います。

カスタマーハラスメントの定義

当グループの事業活動に関連して行われる顧客等の言動であって、次のすべてに該当するものをいいます。

・顧客等による言動であること

・業務の性質、契約内容、取引関係、対応経緯その他の事情に照らし、社会通念上許容される範囲を超える言動であること

・当グループで働く者の就業環境、心身の安全、人格または尊厳を害するもの

カスタマーハラスメントへの対応

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発生のおそれがある場合、従業員等を保護することを最優先とし、組織として毅然と対応します。

以上