

## カスタマーハラスメント防止に関するお知らせ

平素より TOHO-ONE をご利用いただき、誠にありがとうございます。  
TOHO-ONE 事務局（以下「事務局」という）では、お客さまからのお問い合わせやご意見に誠実に対応し、より良いサービスの提供に努めております。

一方で、従業員に対する暴言・威嚇・過度な要求など、業務上の正当な範囲を超える言動（いわゆる「カスタマーハラスメント」）が発生する事例がございます。  
これらの行為は、従業員の心身の健康や安全な職場環境を損なうものであり、事務局としては容認いたしません。

従業員が安心してお客さま対応を行える環境を守るため、事務局では以下の方針を定めております。

### 基本方針

- ・ 正当なご意見・ご要望には誠実に対応いたします。
- ・ 暴言・威嚇・不当な要求などのハラスメント行為には、組織として毅然と対応いたします。
- ・ 状況に応じて、通話の終了・担当者の変更・書面对応への切替・連絡制限・サービス利用停止などの措置を講じる場合があります。
- ・ 暴力的発言や脅迫など悪質な行為については、警察など関係機関へ相談・通報する場合があります。

### カスタマーハラスメントに該当する主な行為

- ・ 罵倒・侮辱・人格否定などの暴言
- ・ 威嚇・脅迫的な発言
- ・ 過度な謝罪・補償要求
- ・ 長時間にわたる拘束や同一内容の繰り返し連絡
- ・ 従業員個人の氏名・連絡先等を執拗に尋ねる行為
- ・ 性的発言やプライベートへの干渉
- ・ SNS・インターネット上での誹謗中傷や個人情報の拡散

事務局では「お客さま第一」の姿勢を大切にしつつも、すべての従業員が安心して働ける環境づくりを最優先に考えております。

皆さまのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。