カスタマーハラスメントに対する当社の方針

1. 基本的な考え方

株式会社トキワ（以下「当社」）は、従業員一人ひとりの尊厳が守られ、安全かつ健全に働くことができる職場環境の構築に努めております。

当社は、お取引先様からの真摯なご指摘やご要望には誠意をもって対応いたします。しかしながら、万が一、暴言、脅迫、不当な要求などの行為があった場合は、従業員の就業環境を脅かすだけでなく、適切な製品・サービスの提供を妨げるものと認識しております。

当社は、お取引先様との信頼関係を大切にしつつ、従業員の安全と尊厳を守ることが、安定的かつ高品質な製品・サービスの提供につながるという考えのもと、従業員に対する不当な行為や環境を損なう行為に対しては、組織全体として毅然と対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、お取引先様をはじめとする関係者からの言動のうち、「要求内容が社会通念上妥当でないもの」または「その手段・態様が不相当なもの」であり、それによって従業員の就業環境が害されるおそれのある行為を「カスタマーハラスメント」と定義します。

3. 該当する行為の例

- 身体的または精神的な攻撃（暴行、脅迫、侮辱、暴言、中傷、名誉毀損 等）
- 執拗または威圧的な言動、長時間の拘束や不退去
- 差別的、または性的な言動
- 従業員個人への攻撃や不当な要求
- 従業員のプライバシーや個人情報を侵害する行為、SNS 等での公開・拡散
- 業務範囲を超えた過剰または不合理なサービス提供の要求

4. 当社の対応姿勢

当社は、従業員の安全と尊厳を守るため、カスタマーハラスメント行為が確認された場合には、組織として事実を把握するように努めます。また、悪質な行為が認められる場合には、お取引や商談の終了（契約解除等）、さらには警察・弁護士等の関係機関と連携し、法的措置を含む厳正な対応を行います。

5. 当社の取り組み

- 本方針の明示と周知
- 従業員が安心して働ける環境づくり
- カスタマーハラスメント事案への対応手順の整備
- 従業員からの相談・報告体制の構築

以上

2026 年 10 月 1 日

株式会社トキワ
代表取締役　秋田 千収