TOSHIBA

東芝グループ
カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

東芝グループは、「人と、地球の、明日のために。」の経営理念のもと、人間尊重を基本として、豊かな価値を創造し、世界の人々の生活・文化に貢献する企業集団をめざしております。お客様や取引先をはじめとするステークホルダーの皆様から寄せられるご意見、ご要望、ご指摘は、製品・サービスおよび事業活動の改善や新たな価値創造につながる貴重な機会と考えております。

一方で、当社グループで働くすべての従業員の人権、人格および尊厳が尊重され、安全かつ健康的に働くことができる環境を確保することも企業としての重要な責務と考えております。

当社グループは、お客様をはじめとするすべてのステークホルダーとの相互尊重と信頼に基づく健全な関係を大切にするとともに、従業員の人権、人格および尊厳を守る観点から、カスタマーハラスメントを容認しません。今後も、この考えのもと、人権と尊厳が尊重される職場環境と事業活動の実現に努め、豊かな価値の創造と社会への貢献に取り組んでまいります。

カスタマーハラスメントの定義

当社グループは、お客様、取引先その他当社グループの事業に関係する方からの言動のうち、社会通念上許容される範囲を超え、当社グループ従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。（厚生労働省の『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』に基づく）

対象となり得る行為

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴行、脅迫、威嚇、侮辱、暴言等の精神的・身体的攻撃
- 差別的又は人格を否定する言動
- 土下座等の過度な謝罪要求
- 長時間の拘束、執拗な連絡、居座り等による業務妨害
- 正当な理由のない補償、特別対応、契約外対応等の要求
- 取引上の立場を利用した不当な圧力や過度な要求
- 従業員個人への攻撃、個人情報の要求又は不適切な公開
- SNS 等を利用した誹謗中傷や名誉を毀損する行為
- その他、従業員の就業環境を害する行為

カスタマーハラスメントへの対応

当社グループは、事実関係を確認したうえで、合理的かつ建設的な解決に向けて誠実に対応します。

万が一カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員の安全および就業環境を守るため、対応方法の変更、対応の中止その他必要な措置を講じることがあります。

また、悪質な事案については、法令および契約に基づき、必要に応じて警察、弁護士その他の専門家と連携し、毅然と対応します。