

# 「別大興産グループ」

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

2025 年 11 月  
株式会社トーヨービルメン

### はじめに

---

別大興産グループ（以下「当社」）は大分県と福岡県を中心とした地域に密着した活動を展開しており「常にお客様のニーズを捉え、地域社会に必要とされるお客様支持 NO.1 企業」を掲げ、サービスの提供を心がけております。

一方でそうしたサービスを提供するためには大事な経営資源である従業員の人権を守り、心身の安全を確保して健康で安心して働ける環境を整えることも大切であると考えております。

このような考えのもと、当社グループや従業員に対する悪質なクレームや言動が発生した場合に備えて「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

なにとぞご理解・ご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

### カスタマーハラスメントの定義

---

厚生労働省が公開している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき「お客様からの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、また要求の内容が妥当であっても、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境が害されるもの」を定義いたします。

### 対象となる行為

---

- ・ 暴行・傷害等の身体的な攻撃
- ・ 脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言による精神的な攻撃
- ・ 威圧的な言動、土下座の要求
- ・ 過剰な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（電話・メール等）
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の拘束）
- ・ 従業員の人格を否定する発言や文書、また侮辱する発言
- ・ 従業員へのその他ハラスメント行為
- ・ 従業員個人への攻撃、要求及びプライバシーを侵害する行為

- ・従業員に対する揚げ足取り（些細なミスを責める・言葉尻を捉える等）行為
- ・従業員への処罰（解雇等）の要求
- ・社会通念上過剰なサービス提供の要求
- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・無許可の録画、録音、撮影およびそれらを公開する行為
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷や虚偽の情報発信、拡散
- ・カスタマーハラスメントに該当すると弊社が判断した一切の行為

## **カスタマーハラスメントへの対応**

---

カスタマーハラスメントの内容によっては外部機関（警察・弁護士など）と連携して対応させていただきます。

カスタマーハラスメントの内容によっては今後のお取引をお断りまたは中止させていただく場合があります。

## **カスタマーハラスメントへの取り組み**

---

カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施します。

カスタマーハラスメント発生時の報告・連絡体制の整備を行います。

カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアを最優先します。

外部専門家（弁護士等）との連携を行います。

## **お客様へのお願い**

---

多くのお客様には平素より温かいご支援を賜り感謝申し上げます。万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、本方針に沿って適切に対応いたします。ご理解とご協力をお願い申し上げます。