

カスタマーハラスメント防止に関する宣言

当社は、「Connect with Smile」～笑顔あふれる社会を共につくる～というパーパスを掲げるムスブグループの事業会社として、「ものづくり」を通じて社会の発展に貢献しています。

当社の事業を実施するにあたっては、お客さま、取引先、協力会社その他事業に関わるすべての皆さまとの信頼関係、ならびに役職員が安全かつ尊厳をもって働ける環境が不可欠であると考えています。

当社は、事業活動を通じて関係するあらゆる皆さまからいただく正当なご意見・ご要望には、真摯かつ誠実に対応します。

一方で、要求の内容またはその実現のための手段・態様が社会通念上不相当であり、当社職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する行為については、カスタマーハラスメントとして、組織として毅然と対応します。

1. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、お客さまその他事業に関わる皆さまからの要求・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または要求内容に妥当性がある場合であって、その実現のための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、役職員の就業環境を害するものをいいます。

対象となる行為には、次のようなものがあります。

ただし、これらに限られるものではありません。

- ・暴行、脅迫、威嚇、暴言、侮辱、人格を否定する発言
- ・正当な理由のない長時間・反復的・執拗な要求や拘束
- ・土下座、過剰な謝罪、役職員個人への処分・退職等の要求
- ・法令、契約、仕様、安全基準等を逸脱する要求
- ・差別的または性的な言動、つきまとい等
- ・SNS・インターネット上での誹謗中傷、個人情報の拡散を示唆する行為
- ・現場や事務所における安全管理・業務運営を妨げる行為
- ・その他、当社職員の就業環境を害する不当な言動

なお、正当なご意見・ご要望のすべてをカスタマーハラスメントとみなすものではありません。

2. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントが発生した場合、事実関係を確認のうえ、職員の安全と尊厳を最優先に、組織として適切に対応します。必要に応じて、対応の中止、退去の要請、警察・弁護士等の外部専門機関との連携その他の措置を講じます。

また、本方針を実効あるものとするため、相談・報告体制の整備、役職員への教育・研修、発生事案の検証および再発防止に向けた取組を行います。

なお、相談者のプライバシーに配慮し、相談・報告を理由とする不利益な取扱いはありません。

3. 役職員の行動

当社の役職員は、すべての関係者の人格と尊厳を尊重し、協力会社、取引先その他の関係者に対して、カスタマーハラスメントに該当する不当な要求や言動を行いません。

当社は、ムスブグループの一員として、理念に掲げる価値の実現に向け、すべての関係者との健全な信頼関係を築き、誰もが安心して働くことのできる環境の実現に努めてまいります。

2026 年 10 月

株式会社ツーワン
代表取締役 北中達也