カスタマーハラスメントに対する基本方針

トリオグループは、お客様・お取引先の皆様との信頼関係を大切にし、いただいたご意見やご要望には真摯に対応し、より良いサービスの提供に努めてまいります。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えた言動により、社員の尊厳や就業環境が害されることは看過できません。

トリオグループは、社員が安心して働くことのできる環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で対応するとともに、以下のとおり基本方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

お客様、取引の相手方、施設の利用者その他トリオグループの事業に関係する方による言動であって、その内容や態様が、社員の従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、社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します。

なお、客観的にみて社会通念上許容される範囲で行われる正当なご意見、ご要望、苦情、申入れ等は、カスタマーハラスメントには該当しません。

＜カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例＞

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。

・暴言、侮辱、威圧、脅迫その他社員の人格を否定する言動
・同じ内容の問い合わせや要求を長時間または繰り返し行い、業務を著しく妨げる行為
・契約内容や業務範囲を著しく超える対応、無償対応、過度な謝罪等を不当に要求する行為
・障害や不具合等について、原因や責任が明らかでない段階で特定の社員を一方的に非難し、責任追及を繰り返す行為

・緊急性や必要性がないにもかかわらず、時間外・休日の対応や即時回答を執拗に要求する行為
・社員個人への誹謗中傷、プライバシーを侵害する言動、SNS・インターネット上での不当な情報発信
・その他、要求の内容またはその手段・態様が社会通念上許容される範囲を超える行為

2. 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が発生し、またはそのおそれがある場合には、事実関係を確認し、その内容や状況に応じて、対応者の交代、複数名での対応、警告、対応の終了その他必要な措置を講じます。

特に悪質な行為については、必要に応じて警察、弁護士その他の関係機関と連携し、適切に対応します。

また、社員への相談体制の整備、教育・研修等を通じて、カスタマーハラスメントの防止及び再発防止に取り組みます。

3. トリオグループ社員の行動

トリオグループは、自らの社員が、お取引先その他の事業者の社員の方々に対してカスタマーハラスメントに該当する行為を行うことも認めません。

社員一人ひとりが相手の立場や人格を尊重し、相互に信頼し合える良好な関係の構築に努めてまいります。

皆様におかれましても、本方針へのご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

制定日：2026 年 10 月 1 日
株式会社リンクテクノロジー
代表取締役社長　木下　道嗣