タダノグループカスタマーハラスメント対応方針

タダノグループは、「創造・奉仕・協力」の経営理念のもと、企業価値の最大化と持続可能な事業活動を行うことで、地球環境の保全と持続可能な社会の実現に貢献し、世界にそして未来に誇れる企業を目指しています。また、タダノグループは、「タダノグループ人権方針」に基づき、すべての従業員の人権を尊重し、職場におけるハラスメントの防止に取り組んでいます。

カスタマーハラスメントに対しても毅然とした姿勢で対応することを明確にし、従業員が安心して働ける環境づくりを推進すると共に、お客様をはじめ、すべてのステークホルダーの皆様に、より良い製品とサービスをお届けできるよう、「タダノグループカスタマーハラスメント対応方針」を策定いたしました。

【タダノグループが考えるカスタマーハラスメントの定義】

お客様（取引先様などを含む）からの要求・言動のうち、社会通念に照らし、その内容が相当性を欠くもの、又はその要求を実現するための手段や態様が相当でないものであって、タダノグループの従業員の就業環境が害されるもの。

【カスタマーハラスメントの行為例】

・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的言動
・土下座等の過度な謝罪の要求
・差別的・性的な言動
・業務に支障を及ぼす行為（長時間拘束、複数回のクレーム、早朝や深夜の呼び出しやメール）
・SNS/インターネット等への不当な投稿、従業員個人への攻撃や要求、プライバシー侵害
・妥当性のない又は社会通念上不相当な商品交換・無償修理・金銭・謝罪等の要求
・提供する商品・サービスの内容と無関係な要求
・身体的な攻撃（暴行、傷害）、威嚇行為
・従業員や当社グループ施設内を許可なく撮影する行為

※上記は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

【カスタマーハラスメントへの対応方針】

上記の行為が確認された場合、お客様とのお取引やお客様へのご対応をお断りさせていただくことがあります。

また、悪質と判断した場合には、警察・弁護士などの外部機関と連携し、適切に対処いたします。

2026 年 9 月 1 日制定

株式会社タダノ　　代表取締役社長　氏家　俊明

株式会社タダノテクノ東日本　　代表取締役社長　吉原哲浩