カスタマーハラスメントに対する基本方針について

1. 目的

当社は、お客様やご利用者様、そのご家族ならびにお取引先の皆さま(以下「お客様等」という)との信頼関係を大切にしています。相互に尊重し合える関係のもとで、従業員が安心して働ける環境を整えることは、お客様等により良いサービスの提供と満足の向上につながるものと考えています。

一方で、近年、要求内容に妥当性を欠くものや、社会通念上相当な範囲を超える言動により、業務や就業環境に支障を及ぼす、いわゆるカスタマーハラスメントが社会的な課題となっています。

当社は、従業員の安全と尊厳を守るため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応する方針を定めます。

2. 定義

当社におけるカスタマーハラスメントとは、お客様等からの要求内容または言動の態様が、社会通念に照らして著しく不相当であり、その結果として従業員の就業環境が害されるものをいいます。

該当性の判断にあたっては、要求の内容、その手段や態様、継続性、頻度、状況などを踏まえ、総合的に判断します。

3. カスタマーハラスメントに該当する主な行為

以下の行為は例示であり、これらに限られるものではありません。

- 身体的な攻撃や暴力行為
- 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言などの精神的な攻撃
- 威圧的または高圧的な言動
- 土下座など過度な謝罪の要求
- 繰り返し行われる執拗な言動
- 長時間の電話や居座り、不退去などの拘束的な行為
- 差別的な言動、性的な言動、無断での撮影や録音
- 従業員個人に対する攻撃、要求、つきまとい行為
- 正当な理由のない商品交換、金銭補償、謝罪の要求
- 器物損壊などの破壊行為
- インターネットやSNS等での誹謗中傷や個人情報の公開

4. 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に該当すると判断した場合、従業員を守るため、組織として毅然かつ適切に対応します。

必要に応じて、次の対応を行う場合があります。

- 対面や電話などによる応対の中止
- 会話や通話内容の記録または録音
- 施設や事業所からの退去の要請
- サービスの提供中止または今後の利用のお断り

また、特に悪質な行為については、社内で連携のうえ厳正に対処し、必要に応じて警察、弁護士等の外部専門機関と連携して対応します。

当社は、今後もお客様等と健全で良好な関係づくりに努めるとともに、すべての従業員が安心して働ける環境の確保に取り組んでまいりますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

2026年9月25日

株式会社ティーネットエンタープライズ