カスタマーハラスメントに対する基本方針

ＴＧＡＰ株式会社（以下「当社」という）は、お客様、お取引先その他当社の事業に関係する皆様との良好な関係を大切にするとともに、従業員の尊厳と安全な就業環境を守るため、厚生労働省の指針に基づき、カスタマーハラスメントに対する基本方針を以下のとおり定めます。

1. 基本的な考え方

TGAP株式会社（以下「当社」という）は、お客様、お取引先その他当社の事業に関係する皆様からのご意見・ご要望に誠意をもって対応し、業務品質の向上および信頼関係の構築に努めます。一方、従業員の尊厳を傷つけ、就業環境を害するカスタマーハラスメントに対しては、従業員を守ることを最優先に、組織として毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

職場において行われる顧客等の言動であって、従業員が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、その言動により従業員の就業環境が害されるものをいいます。正当なご意見や苦情のすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。

3. 対象となる行為の例

1）暴行、傷害等の身体的な攻撃
2）脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等の精神的な攻撃
3）威圧的な言動、継続的または執拗な言動
4）不退去、居座り、監禁、長時間拘束等の拘束的な行動
5）差別的）性的な言動、従業員個人への攻撃や要求
6）従業員の個人情報、写真、音声、映像等のSNS）インターネット上への投稿
7）正当な理由のない、または社会通念の範囲を超えるサービス、金品、補償、謝罪等の要求

4. 当社の対応

1）カスタマーハラスメントと判断した場合、対応を中止またはお断りすることがあります。
2）従業員を一人で対応させず、上長）責任者への引継ぎその他必要な安全確保を行います。
3）特に悪質な場合は、警察、弁護士等の関係機関と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。
4）事実関係を迅速かつ正確に確認し、被害を受けた従業員への配慮と再発防止を行います。

5. 当社が講ずる措置

1）本方針およびカスタマーハラスメントへの対処方法を従業員へ周知）啓発します。
2）従業員が相談できる窓口を設け、相談担当者が適切に対応できる体制を整えます。
3）相談者および関係者のプライバシーを保護し、相談）協力等を理由とする不利益な取扱いを行いません。
4）悪質な事案への対処方針、社内報告）連携手順および警察）弁護士等との連携体制を整えます。
5）発生した事案を検証し、必要な教育、手順の見直しその他の再発防止措置を講じます。

令和8年（2026年）10月1日施行