

カスタマーハラスメントに対する基本方針

制定日：2026 年 10 月 1 日

株式会社 T A M A Y A

代表取締役 持田寿人

1. 基本的な考え方

当社は、従業員が安心して働くことのできる職場環境を確保することがお取引先へ継続的に良質な商品・サービスを提供するための重要な要素と考えております。そのため、カスタマーハラスメントに対しては、従業員個人の問題とせず、会社として組織的かつ毅然と対応します。

なお、本方針は、お取引先からの正当なご意見、ご要望、苦情等を拒むものではありません。当社は、これらを真摯に受け止め、適切な対応に努めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、取引先、その役員・従業員その他当社の事業に関係を有する方（以下「顧客等」といいます。）からの言動であって、次の要素を満たすものをカスタマーハラスメントと考えます。

- ・顧客等の言動であること
- ・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た言動であること
- ・その言動により、従業員の就業環境が害されること

正当な苦情、合理的な説明・対応を求める申入れその他社会通念上相当な範囲の言動は、カスタマーハラスメントには該当しません。

3. カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例

- ・暴行、傷害、物を投げつける等の身体的な攻撃
- ・暴言、脅迫、侮辱、人格を否定する言動、威圧的な言動
- ・長時間の拘束、居座り、執拗な連絡や同一要求の繰り返し
- ・土下座、過度な謝罪、社会通念上相当な範囲を超える金銭補償・特別対応等の要求
- ・差別的な言動、性的な言動、従業員個人への攻撃やプライバシーを侵害する行為
- ・SNS・インターネット上での誹謗中傷、無断撮影・掲載、投稿をほのめかした脅し

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。個別の事情を踏まえて総合的に判断します。

4. 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に該当すると判断した場合には、従業員の安全を確保した上で、行為の中止を求め、必要に応じて対応を終了します。また、行為の内容や程度に応じ、訪問・連絡等の制限、取引の制限・中止、警察への通報、弁護士等への相談その他必要な措置を講じることがあります。

また、必要に応じて事実関係を確認し、被害を受けた従業員への配慮及び再発防止に取り組みます。