

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社 TH 企画

1. 基本方針策定の目的

当社は、すべてのお客様との建設的な対話を大切にするとともに、
従業員が安心して業務に取り組める職場環境を確保することを目的として、
東京都カスタマー・ハラスメント防止条例の趣旨に基づき、
本「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

本方針は、お客様との円滑な関係を維持し、
より良いサービス提供を継続するための指針として位置付けるものです。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社におけるカスタマーハラスメントとは、
顧客または取引先等による言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、
従業員の就業環境を害するおそれのある行為をいいます。

3. 基本方針

当社は、正当なご意見やご要望には誠実に対応いたします。

一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、

従業員個人に過度な負担が生じないよう、組織として対応します。

従業員の尊厳と安全を尊重し、不当な要求や行為には応じません。

また、事実に基づいた公正な対応を行うため、

必要に応じて通話録音等の記録を活用する場合があります。

4. 顧客対応の考え方（社内対応）

顧客対応にあたっては、相手の意見を丁寧に傾聴し、

冷静かつ誠実な態度で対応することを基本とします。

一方で、顧客の言動が社会通念上相当な範囲を超える場合には、

一人で対応を抱え込まず、速やかに社内で共有し、

組織的に適切な対応を検討します。

初期段階で事実関係を整理し、記録を残すことを重視します。

5. 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疑われる場合には、

以下の流れを基本として対応します。

- ① 冷静な対応を心がけ、事実関係を整理
- ② 必要に応じて社内で共有し、対応方針を検討
- ③ 記録等を確認したうえで、組織として対応
- ④ 状況に応じて、対応方法の見直しを行う場合があります

6. 社内体制整備

当社は、カスタマーハラスメントに関する社内相談窓口を設け、

従業員が安心して相談できる体制を整備しています。

また、通話録音装置の導入および運用ルールを定め、

研修や情報共有を通じて、再発防止と対応力の向上に取り組めます。

7. 企業間取引での対応（社外対応）

当社は、企業間取引においても、
相互の信頼関係を重視した健全な取引を基本としています。

契約内容や業務範囲を逸脱した要求や、
過度な言動が認められる場合には、
協議のうえ適切な対応を行い、良好な取引関係の維持に努めます。

【作成日】2025 年 12 月 1 日