

カスタマーハラスメントに対する基本方針

有限会社タイム社(以下、「当社」といいます。)は、お客様(官公庁等の公共機関及び民間企業を含みます。)をはじめ、取引先・協力会社、業務の実施に関わる地域住民・土地所有者その他の関係者の皆様からいただくご意見・ご要望に真摯に向き合い、信頼関係を大切にしながら業務品質の向上に努めております。一方で、社会通念上許容される範囲を超えた言動により従業員の就業環境が害される事案は、従業員の尊厳を傷つけるとともに、業務の適正な遂行を妨げ、ひいては関係者の皆様へのサービスの質の低下を招くものです。当社は、労働施策総合推進法及び関係指針の趣旨を踏まえ、従業員が安心して働くことのできる環境を確保するとともに、関係者の皆様に引き続き質の高い業務を提供するため、以下のとおりカスタマーハラスメントに対する基本方針(以下、「本方針」といいます。)を定めます。

第1条(カスタマーハラスメントの定義)

1. 本方針において「カスタマーハラスメント」とは、顧客等(お客様、取引先・協力会社、業務の実施に関わる地域住民・土地所有者その他の関係者及びこれらの方の代理人等をいいます。以下同じ。)からの言動であって、当社の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ものにより、当社の従業員(役員、正社員、契約社員、パートタイマー、派遣社員等を含みます。以下同じ。)の就業環境が害されるものをいいます。
2. 業務の内容や成果物に関する正当なご意見、ご要望、ご指摘は、当社の業務改善にとって貴重なものであり、カスタマーハラスメントには該当しません。
3. お客様が官公庁等の公共機関である場合において、発注者が契約書及び共通仕様書等に基づき行う指示、協議、照査、検査等は、正当な業務上の行為であり、カスタマーハラスメントには該当しません。

第2条(カスタマーハラスメントに該当する行為)

カスタマーハラスメントに該当する行為として、次に掲げるものを例示します。なお、これらは例示であり、これらに限られるものではありません。

1. 暴行、傷害その他の身体的な攻撃。
2. 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言その他の精神的な攻撃。
3. 大声での威嚇、物を叩く・投げるなどの威圧的な言動。
4. 同一の内容の要求の執拗な繰り返し、長時間にわたる電話・面談その他の継続的・執拗な言動。
5. 不退去、居座り、長時間の拘束その他の拘束的な行動。
6. 差別的な言動又は性的な言動。
7. 従業員個人の連絡先の要求、業務時間外の連絡の強要、つきまといその他の従業員個人への攻撃又は要求。
8. インターネット、SNS 等における誹謗中傷、従業員の無断での撮影・録音及びその公開。

9. 契約内容又は合理的な範囲を著しく超える要求(契約外業務の無償での実施要求、合理的な理由のない納期の短縮要求、根拠のない成果物の修正の繰り返し要求等)。
10. 正当な理由のない金銭補償、謝罪(土下座を含みます。)、社会通念上相当な範囲を超える対応の要求。
11. 現地調査等の業務の実施において、正当な理由なくこれを妨害する行為。

第3条(カスタマーハラスメントへの対応)

1. 当社は、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、従業員の安全確保を最優先とし、従業員個人に対応を委ねることなく、組織として毅然とした対応を行います。
2. 当社は、カスタマーハラスメントに該当する行為を行った方に対し、当該行為の中止を求めます。改善が見られない場合には、対応の打ち切り、以後の面談・連絡方法の制限、取引の継続についての協議その他必要な措置を講じることがあります。
3. 暴力行為、脅迫その他の悪質と判断される行為については、警察、弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。
4. お客様が官公庁等の公共機関である場合において、発注機関の職員等による言動がカスタマーハラスメントに該当するおそれがあるときは、当該発注機関の担当部署又は相談窓口へ報告・相談のうえ、適切な解決を図ります。
5. 協力会社等の従業員が当社の業務に関連してカスタマーハラスメントを受けた場合には、当該協力会社等と連携して対応します。

第4条(従業員を守るための取組み)

当社は、カスタマーハラスメントから従業員を守るため、次の取組みを行います。

1. 本方針を従業員に周知するとともに、カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法についての研修等を実施します。
2. 社内に相談窓口を設置し、従業員が安心して相談できる体制を整備します。
3. 相談を行った従業員及び事実確認に協力した従業員のプライバシーを保護し、相談等を理由とする不利益な取扱いは一切行いません。
4. カスタマーハラスメントへの対応手順を定め、複数名での対応、上司への報告、事実関係の記録等を徹底します。
5. カスタマーハラスメントを受けた従業員に対し、業務上の配慮、メンタルヘルスケアその他必要な支援を行います。
6. 発生した事案を検証し、再発防止のための取組みを継続的に行います。

第 5 条(当社従業員の言動について)

当社は、従業員に対し、取引先・協力会社その他の関係者に対して自らがカスタマーハラスメントに該当する言動を行うことのないよう指導・啓発を行い、相互の尊重に基づく良好な関係の構築に努めます。

第 6 条(関係者の皆様へのお願い)

1. 当社は、関係者の皆様との対等で良好なパートナーシップを大切にしております。本方針の趣旨にご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。
2. 当社は、正確な事実確認及び適切な対応のため、電話・面談等の内容を記録又は録音させていただく場合があります。記録等により取得した個人情報は、当社の個人情報保護方針(プライバシーポリシー)に基づき適切に取り扱います。

第 7 条(本方針の変更)

1. 当社は、法令の改正その他の事情により必要と認める場合には、本方針の内容を変更することがあります。
2. 当社が別途定める場合を除いて、変更後の本方針は、当社ウェブサイトに掲載したときから効力を生じるものとします。

第 8 条(お問い合わせ窓口)

本方針に関するお問い合わせは、下記の窓口までお願いいたします。

- ・ 会社名: 有限会社タイム社
- ・ 住所: 長野県佐久市猿久保 127-6
- ・ 代表者: 代表取締役 福島敬和
- ・ お問い合わせ窓口: info@time-inc.jp

以上

制定日: 2026 年 10 月 1 日