2026年10月1日

カスタマーハラスメント基本方針



東京グリーンシステムズ株式会社

1 当社の基本姿勢



真摘かつ誠実な対応

東京グリーンシステムズ株式会社（以下「当社」といいます。）は、お客様、お取引先様その他当社の事業に関わるすべての皆様との信頼関係を大切にし、ご意見、ご要望、ご指摘等に対して真摘かつ誠実に対応します。



容認できないこと

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動により、当社役職員の人格、尊厳または就業環境が害されることは容認できません。



毅然とした対応

当社は、カスタマーハラスメントに該当する言動に対して、役職員の安全および就業環境を守るため、毅然と対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

当社は、カスタマーハラスメントを、

「お客様、お取引先様その他の関係者による言動のうち、その要求内容または要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、当社役職員の就業環境を害するもの」

と定義します。

なお、お客様等からの正当なご意見、ご要望、ご指摘等を妨げるものではありません。

3 対象となる行為の例

以下は、カスタマーハラスメントの対象となる行為の例です。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）精神的・身体的攻撃

- 暴力行為
- 脅迫、威嚇、恐喝
- 暴言、人格否定、誹謗中傷
- 差別的な発言
- 名誉毀損にあたる行為

（2）過度または不合理な要求

- 契約内容を超える無償対応の要求
- 著しく過大な納期短縮の要求
- 合理的理由のない深夜・休日対応の強要
- 土下座や過剰な謝罪の要求
- 特定社員の処分や退職の要求
- 合理的理由のない担当者変更要求

（3）拘束的な言動

- 長時間にわたる電話や面談
- 執拗な問い合わせや苦情の繰り返し
- 業務時間外の対応強要
- 長時間の居座りや監禁的行為

（4）ハラスメント行為

- 性的な言動
- ストーカー行為
- SNS等を利用した誹謗中傷
- 個人情報の不当な取得・公開

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言動と当社が判断した場合は、役職員を守る立場から、以下の対応を行うことがあります。また、悪質な事案については、警察、弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置等を含めて厳正に対応します。



記録および証拠の保全



複数名による対応への切替え



対応窓口の変更



対応の制限や中止



警察、弁護士等の外部専門機関との連携



当社は、これらの取組みを通じて、役職員が心身ともに安全かつ安心して働くことができる就業環境の確保に努めるとともに、お客様、お取引先様その他の関係者との良好な信頼関係の構築に引き続き取り組んでまいります。