カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社ＧＡＲＹＵ（以下「当社」といいます。）は、お客様・お取引先様からのご意見・ご要望に真摯に向き合い、誠実に対応することで信頼関係を築いてまいります。一方で、従業員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害するカスタマーハラスメントに対しては、従業員を守るため、組織として毅然と対応します。当社は、令和７年４月１日に施行された「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」の趣旨に則り、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」を定めます。

1. 基本方針を定める目的

当社の役員・従業員（派遣労働者として就業する従業員、お客様先で就業する従業員、研修講師等を含みます。）が安心して働ける就業環境を確保するとともに、お客様・お取引先様との健全で持続的な関係を維持するため、本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例の定義に基づき、お客様・お取引先様等（顧客等）から当社の就業者に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為（暴行、脅迫その他の違法な行為または正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為）であって、就業環境を害するものを「カスタマーハラスメント」とします。

【対象となる行為の例】暴行・傷害、脅迫・威圧的な言動、暴言・侮辱・人格否定、土下座の要求、長時間・繰り返しの拘束（電話・面談・メール等）、契約内容を超える業務や無償対応の強要、社会通念上相当な範囲を超える謝罪・補償の要求、差別的・性的な言動、従業員個人の情報の SNS 等への投稿・誹謗中傷 など

3. 社内における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の判断基準と対応手順を定めた「カスタマーハラスメント対策マニュアル」を整備し、全従業員に周知します。

従業員が一人で抱え込まないよう相談窓口を設置し、相談したことを理由とする不利益な取扱いは一切行いません。

被害を受けた従業員の心身のケアと就業環境の回復に努め、研修等を通じて再発防止に取り組みます。

4. 社外におけるカスタマーハラスメントへの対応（お客様・お取引先様へのお願い）

カスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合は、対応をお断りし、以後のお取引・ご対応をお断りすることがあります。

悪質と判断した場合は、警察・弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置を含め厳正に対応します。

対応品質の向上とトラブル防止のため、当社へのお電話は録音させていただく場合があります。

当社も、お取引先様の従業員の皆様に対してカスタマーハラスメントを行わないよう、全従業員に徹底します。

制定日　令和８年 11 月９日

株式会社ＧＡＲＹＵ

代表取締役　片倉　永遠