

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、IT サービスの提供および労働者派遣事業を通じ、お客様、お取引先、派遣先企業をはじめとする関係者の皆様との信頼関係を大切にしています。

皆様から寄せられる正当なご意見・ご要望には真摯に対応し、サービスおよび業務品質の向上に努めてまいります。

一方で、従業員の人格や尊厳を傷つける行為や、社会通念上許容される範囲を超えた要求・言動により、従業員の就業環境が害される行為については、カスタマーハラスメントとして適切に対応し、従業員の安全と就業環境の確保に努めます。

■ カスタマーハラスメントに該当する行為の例

要求内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの（商品・サービス等と関係のない要求、契約等により想定しているサービスを著しく超える要求、不当な損害賠償要求等）や、手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの（暴行・傷害、脅迫・中傷・侮辱・暴言、威圧的な言動、継続的・執拗な言動、拘束的な言動等）が該当します。

なお、これらは例示であり、個別の事案については、要求内容の妥当性、言動の手段・態様、継続性、従業員への影響等を踏まえて総合的に判断します。

■ 当社の対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、従業員を守ることを基本として、相手方への説明・注意・警告、相手企業への申し入れ、対応方法の変更等、状況に応じて必要な対応を行います。

特に悪質な行為や、従業員の安全を脅かす行為については、必要に応じて警察・弁護士等への相談を含め、適切に対応します。

■ 当社からお取引先等への対応について

当社自身も、顧客・発注者等の立場となる場合には、取引先その他の関係者の皆様の人格や尊厳を尊重し、社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動を行わないよう努めます。

皆様におかれましては、本方針へのご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日

株式会社 TM ソリューション

代表取締役 川浦 弘之