

カスタマーハラスメントに対する基本方針

お客様・お取引先・求職者等の皆様へ

2026 年 10 月 1 日から、カスタマーハラスメント対策は事業主の法的義務となります。

株式会社 TKMcircle は、改正労働施策総合推進法および厚生労働省「カスタマーハラスメント防止指針」を踏まえ、本基本方針を定めます。

適用開始日：2026 年 10 月 1 日

1. 基本姿勢

株式会社 TKMcircle は、お客様・お取引先・求職者等の皆様との信頼関係を大切にし、ご意見、ご要望、お問い合わせに真摯に向き合い、誠実な対応とより良いサービスの提供に努めております。

一方で、暴言、脅迫、不当・過度な要求、執拗な連絡、従業員個人への攻撃その他の社会通念上許容される範囲を超えた言動は、従業員の尊厳を傷つけ、安全で健全な就業環境を損なうものです。

当社は、従業員一人ひとりの人権、安全、尊厳およびプライバシーを守り、安心して働ける環境を確保することが、皆様へのより良いサービス提供と適正な企業活動につながるものと考え、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの考え方

厚生労働省の指針では、職場におけるカスタマーハラスメントは、次の 3 要素をすべて満たすものとされています。

- 顧客、取引の相手方、施設利用者その他の事業に関係を有する者（以下「顧客等」）による言動であること
- 労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らし、社会通念上許容される範囲を超える言動であること
- その言動により、労働者の就業環境が害されること

なお、正当なご意見、苦情、ご要望、お問い合わせのすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。当社は、社会通念上相当な範囲で行われる正当な申入れについて、これまでと変わらず真摯に受け止め、誠実に対応します。

3. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

以下は例示であり、これらに限るものではありません。個別の言動について、その内容、態様、頻度、継続性、目的、経緯等を総合的に考慮し判断します。

- 暴言、侮辱、人格否定、差別的・威圧的・攻撃的な言動
- 脅迫、暴力、物を叩く・投げる等、従業員の身体または安全を脅かす行為
- 長時間にわたる拘束、同一内容の執拗な連絡・問い合わせ・要求
- 業務上対応できない事項や、既に回答済みの事項について繰り返し回答・説明を要求する行為
- 社会通念上相当な範囲を超える金銭、補償、謝罪、特別対応等の要求
- 土下座その他の過度な謝罪を求める行為
- 従業員個人への攻撃、つきまとい、待ち伏せ、私的な接触の強要等
- SNS・インターネット上での誹謗中傷、名誉・信用を毀損する投稿や、従業員個人を対象とする攻撃
- 従業員の氏名、所属、連絡先その他の個人情報を特定、要求、公開または拡散する行為
- 当社従業員の在籍状況、所属、勤務状況、連絡先等について、正当な権限や必要性なく開示を求める行為
- その他、社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境、安全、尊厳またはプライバシーを害する行為

4. 求職者・応募者の皆様への方針

当社は、採用活動においても、求職者・応募者の皆様に対し適切かつ誠実な対応に努めます。一方、採用活動に関連して行われる言動であっても、従業員の安全、尊厳または就業環境を害する行為については容認しません。

特に、次のような行為については、状況に応じて対応を終了し、その後の連絡への回答を差し控える場合があります。

- 採用結果、選考内容または選考経過についての執拗な連絡や繰り返しの問い合わせ
- 同一または実質的に同一の内容について、既に回答した後も繰り返し説明や回答を要求する行為
- 従業員個人への直接連絡、私的な連絡先の探索・利用、つきまとい等
- 従業員や関係者の在籍状況、所属、勤務状況、連絡先その他の情報の開示を不当に求める行為
- 威圧的、攻撃的、侮辱的その他、従業員に恐怖や強い心理的負担を与えると判断される言動

採用選考に関する情報の非開示

選考基準、評価内容、選考過程、採否の判断理由その他の採用選考に関する内部情報については、法令等により開示が必要な場合を除き、理由のいかんを問わず開示いたしません。

5. 録音・記録について

当社は、従業員の安全確保、事実関係の確認、応対品質の確保、トラブル防止および必要な証拠保全のため、当社への電話その他のやり取りを録音・記録する場合があります。記録は、関係法令および当社の管理方針に従い適切に取り扱います。

録音・記録の有無にかかわらず、従業員に対する威圧的・攻撃的な言動、執拗な要求、個人情報の開示要求その他の不適切な行為が正当化されるものではありません。

6. 当社の対応

当社は、正当なご意見、ご要望、ご指摘、お問い合わせについては、これまでと変わらず真摯に受け止め、誠実に対応いたします。

一方、カスタマーハラスメントまたはこれに準ずる悪質な行為に該当すると当社が判断した場合には、従業員の安全と就業環境を守るため、必要に応じて以下の対応を行います。

- 対応の中止・終了、以後の連絡への回答の停止または連絡方法の制限
- サービスの提供、取引、施設利用その他の対応のお断り
- 求職者・応募者からの問い合わせ対応または採用に関する連絡の終了
- 社内での情報共有、記録の保存および関係部署による組織的な対応
- 悪質な行為に対する警告その他必要な措置
- 脅迫、暴力、つきまといその他犯罪に該当し得る行為についての警察への相談・通報
- 顧問弁護士への相談および、必要に応じた法的措置

7. 当社が容認しない行為

従業員の安全、尊厳およびプライバシーを損なう行為、ならびに社会通念上許容される範囲を超える執拗・威圧的・攻撃的な言動については、いかなる理由や主張があっても容認いたしません。

8. 皆様へのお願い

株式会社 TKMcircle は、お客様・お取引先・求職者等の皆様と従業員が互いの立場を尊重し、良好な関係を築くことが、より良いサービス、適正な採用活動および健全な企業活動につながるものと考えております。

皆様からいただく正当なご意見やお問い合わせには真摯に向き合う一方、従業員を守るために必要な場面では、組織として毅然と対応してまいります。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。

9. 顧問弁護士

露木・赤澤法律事務所

弁護士 千崎 英生

10. 法的根拠・参考

- ・労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（改正労働施策総合推進法）
- ・厚生労働省告示第 51 号（令和 8 年 2 月 26 日）「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」
- ・厚生労働省「2026 年（令和 8 年）10 月 1 日から、カスタマーハラスメント対策が事業主の義務になります」

株式会社 TKMcircle