

2024年8月28日

関係者各位

株式会社ティーガイア

ティーガイア、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定

株式会社ティーガイア(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:石田 将人、以下、当社)は、「ティーガイアグループ人権方針」の趣旨に基づき「ティーガイアグループカスタマーハラスメントに対する方針」を策定しました。この方針は、当社グループ従業員、取引先およびお客様との健全な関係を維持し、全ての関係者の尊厳と安全を守るためのものです。

当社グループは、取引先にカスタマーハラスメントを行わないことはもちろん、取引先やお客様から当社グループ従業員に対する著しい迷惑行為や、就業環境を害する言動などに対しては、毅然とした態度で対応します。これにより、従業員の人権と心身の安全を守り、就業環境を適正に保ちます。

サービスを提供する側と受ける側とが共に尊重される社会を目指して、当社グループは全ての関係者が安心して業務に従事できる環境づくりに引き続き取り組んでいきます。

ティーガイアグループカスタマーハラスメントに対する方針

～ 私たちは従業員が安心して働ける職場づくりを約束します ～

はじめに

私たち、ティーガイアグループ(以下「当社グループ」)は、新たなコミュニケーションの提案を通じてお客様に感動・喜び・安心を提供し、「ありがとう」を超えるサービスを追求して、日々お客様のご要望に真摯に対応しております。

お客様からいただくご意見に迅速に対応することは事業者としての責務であるだけでなく、今後の業務改善やサービス向上につながる貴重な機会でもあります。また、ご高齢の方や障がいのある方など合理的配慮が必要な方には、適合性の原則に配慮し、丁寧な対応を心掛けて業務に取り組んでおります。

一方で、日々の業務において、一部ではございますが、お客様から当社グループの従業員に対しての暴言や、正当な理由がない過度な要求等が見受けられます。

私たちは、従業員の人権と心身の安全を守り、就業環境を適正に保つことが事業の継続になによりも重要な取り組みであると考えます。この考えのもと、上述のような行為から従業員を守り、サービスを提供する側と受ける側とが共に尊重される社会を目指して、「ティーガイア カスタマーハラスメントに対する方針」を策定いたしました。

カスタマーハラスメントの定義

お客様等からの従業員に対する、著しい迷惑行為であり、就業環境を害するもの。

対象となる行為

○ 申出の内容が相当と認められない場合

- (1) 当社グループの提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- (2) 申出の内容が、当社グループの提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
- (3) お客様等の意見が正当な理由に基づく意見であっても、求める対応や対価が社会通念上相当と認められない場合

○ 行為の手段・態様が社会通念上相当と認められない場合

- ① 身体的な攻撃
- ② 精神的な攻撃
- ③ 威圧的な言動
- ④ 土下座の要求
- ⑤ 執拗な言動
- ⑥ 拘束的な行動
- ⑦ 侮辱的・差別的な言動
- ⑧ 性的な言動
- ⑨ 従業員個人への攻撃
- ⑩ 従業員や施設の無断撮影
- ⑪ SNS やインターネットでの誹謗中傷 等

※ 以上の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

(上記定義および行為例は「東京都カスタマーハラスメント防止条例(仮称)の基本的な考え方」に基づいています。)

カスタマーハラスメントへの対応

- 当社グループがカスタマーハラスメントに該当する言動や行為があったと判断した場合は、サービス・商品の提供等をお断りさせていただくことができます。
また、当社グループが運営する店舗においては、施設管理権に基づき当該店舗への再来店をお断りする場合がございます。
- 当社グループが悪質な行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置なども含め厳正に対応いたします。

カスタマーハラスメント対策の主な取り組み

- 当社グループにおける取り組み
 - ・ 本方針の掲出
 - ・ 対策マニュアルの作成
 - ・ 相談・報告体制の整備
 - ・ 当社グループ従業員への教育・研修
(当社グループ従業員がカスタマーハラスメントを行わないための教育・研修を含む)
 - ・ 被害に遭った従業員へのメンタルケア

【会社概要】

会社名：株式会社ティーガイア

WEBサイト：<https://www.t-gaia.co.jp/>

設立：1992年2月

資本金：3,154百万円

代表者：代表取締役社長 石田 将人

本社所在地：東京都渋谷区恵比寿 4-1-18

事業内容：(1)携帯電話等の通信サービスの契約取次、携帯電話等の販売代理店業
スマホアクセサリーの販売、卸売、その他リテール事業
(2)法人向け携帯電話の通信サービスほか各種サービスの取次と提供
各種デバイス、サービスの導入支援、運用・保守、回収
(3)決済サービス、ヘルスケア、地域における課題解決サポートの提供
QUO カードおよび QUO カード Pay の発行・精算業務等

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ティーガイア サステナビリティ推進部 サステナビリティ戦略チーム

TEL: 03-6409-2500 /MAIL: tg-kouhou-ir@t-gaia.co.jp