

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

### 1. はじめに

当社は、「DARE TO CHALLENGE」(果敢に挑戦)をアイデンティティに、人と人、人と地域、地域と世界を繋ぎ、新たな価値や感動体験の創出を目指しており、お客様からのご意見・ご要望を真摯に受け止め、より良い商品・サービスの提供に努めてまいります。しかしながら、お客様の言動が社会通念上相当な範囲を逸脱し、従業員の心身の健康や業務の円滑な遂行に支障を及ぼす場合があります。こうした状況から従業員を守り、当社は「カスタマーハラスメント対策」を推進することを宣言いたします。

### 2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、以下の行為をカスタマーハラスメントと位置づけます。

お客さまからの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当社の業務を不当に妨げたり、従業員の就業環境が害されるもの。

カスタマーハラスメントに該当すると考える行為の例

- ・暴言・脅迫・威嚇・侮辱などの精神的攻撃
- ・物を投げる、叩くなどの身体的攻撃
- ・必要以上に長時間の拘束、不退去、執拗な行為
- ・社会通念上不相当な要求（過度な補償、過剰な謝罪、土下座強要など）
- ・SNS などインターネット上での従業員への誹謗中傷やプライバシー侵害
- ・当社の正当な業務遂行を妨げる行為

以上の例のほか、上記の当社におけるカスタマーハラスメントの定義に該当する行為

### 3. 当社の基本姿勢

- ・お客様からのご意見・ご要望には誠実に対応します。
- ・上記定義に該当する行為が確認された場合、対応を中断・お断りする場合があります。
- ・悪質な行為については、警察や弁護士など関係機関と連携し、法的措置を含む適切な対応を行います。

#### 4. 従業員の安全と健康の確保

- ・カスタマーハラスメントに関する教育・啓発
- ・従業員が相談できる社内窓口の整備
- ・事案発生時には従業員のケアを最優先した組織的対応
- ・必要に応じて外部専門家との連携

#### 5. お客様へのお願い

当社は、お客様との建設的なコミュニケーションに努めてまいります。以下の点についてご理解をお願いいたします。

- ・従業員への暴言・威圧的態度・過度な要求をお控えください。
- ・正当な範囲を超える要求や業務を妨げる行為には対応できません。
- ・対応内容にご不満がある際は、冷静な意思表示をお願いいたします。

#### 6. おわりに

当社はこれからも、お客様の満足向上と従業員が安心して働ける環境の両立を目指して取り組みを継続してまいります。引き続き、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

制定：2026年4月1日  
TG SPORTS 株式会社  
代表取締役社長 横井俊広