

『トクヤマグループ カスタマーハラスメント対応方針』

2026 年 10 月 1 日制定

1. 基本的な考え方

トクヤマグループは、「トクヤマグループ行動憲章」および「トクヤマグループ人権方針」に基づき、すべての人の人権を尊重した事業活動を推進しています。お客様、お取引先様をはじめとするすべてのステークホルダーの皆様から寄せられるご意見やご要望は、製品・サービスの向上や事業活動の改善につながる重要なものであると考えています。一方で、社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動は、役職員の人格や尊厳を傷つけ、安全で健全な職場環境を損なうおそれがあることを重く受け止めています。

トクヤマグループは、役職員が安心して働くことのできる環境を確保するとともに、すべてのステークホルダーとの相互理解と信頼に基づく良好な関係を維持するため、本方針を定めます。

2. トクヤマグループにおけるカスタマーハラスメントの考え方

トクヤマグループは、お客様、お取引先様をはじめとするすべてのステークホルダーの皆様からの合理的かつ建設的なご意見・ご要望に対し、誠実に対応します。一方で、その要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段または態様が社会通念上不相当であり、役職員の就業環境を害する言動についてはカスタマーハラスメントと捉え、一切容認しません。以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴行、傷害、脅迫その他の身体的または精神的な攻撃
- ・ 侮辱的または人格を否定する言動
- ・ セクシュアルハラスメントその他の人権侵害行為
- ・ SNS その他インターネット上における誹謗中傷やプライバシー侵害
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える要求
- ・ 長時間拘束、執拗な問い合わせその他役職員の就業環境を害する行為

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

トクヤマグループは、カスタマーハラスメントに対し、役職員の安全と人権を最優先に、組織として毅然とした姿勢で対応します。ご意見・ご要望については真摯かつ誠実に対応し、合理的かつ理性的な話し合いによる解決に努めます。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、対応の中止その他必要な措置を講じることがあります。また、悪質な行為については、警察その他の関係機関と連携し、適切に対処します。

4. 相談体制の整備

トクヤマグループは、カスタマーハラスメントを受けた役職員が安心して相談できる体制を整備します。また、相談者のプライバシーを適切に保護するとともに、相談したこと、または事実確認に協力したことを理由として、不利益な取扱いを行いません。

5. トクヤマグループ役職員に求める基本姿勢

トクヤマグループは、役職員がお客様、お取引先様をはじめとするすべてのステークホルダーの皆様に対し、人権を尊重

した行動をとることを求めます。役職員は、法令、社内規程および企業倫理を遵守し、誠実かつ公正に業務を遂行します。また、地位や取引関係を利用した不当な要求、威圧的・差別的・性的な言動その他人格や尊厳を損なう行為を行いません。

6. お客様・お取引先様をはじめとするすべてのステークホルダーの皆様へのお願い

トクヤマグループは、今後も皆様から信頼される製品・サービスの提供に努めてまいります。また、お客様、お取引先様をはじめとするすべてのステークホルダーとの相互尊重に基づく関係の構築を目指しています。ご意見・ご要望をお寄せいただく際には、役職員の人格と尊厳および安全にご配慮いただき、互いを尊重し合える関係づくり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。