

カスタマーハラスメント対応方針

2026年3月1日制定

株式会社TBM

代表取締役CEO 山崎敦義

1. はじめに

当社は、「進みたい未来へ、橋を架ける」というミッションのもと、地球規模の社会課題の解決に向けて、新素材と資源循環などのGX分野のビジネスを展開しています。そのためには、従業員が心身ともに健康で、安心して働ける環境を維持することが重要です。今後もお客様に質の高い製品やサービスを提供するために、当社のカスタマーハラスメント対応方針を定め、ここに公表いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義と該当する行為

当社では、お客様からの言動や要求のうち、当該内容の妥当性が認められないもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当であり、それらによって会社従業員等の就業環境が害される、またはそのおそれがあるものをカスタマーハラスメントと定義します。

該当する行為

- ・従業員等への身体的、精神的な攻撃
- ・商品・サービス内容とは関係のない要求
- ・過度な金銭補償
- ・個人情報等のSNS等への投稿

上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

3. 当社の対応

- ・カスタマーハラスメントから従業員等の安全と就業環境を守るため、組織的に毅然とした対応をいたします。
- ・お客様からの言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、会社は事案の状況に応じて下記の措置を講じます。

- ① 注意喚起および警告
- ② 対応の打ち切りおよび退去の要求
- ③ 取引の停止および今後の来店・来社の拒絶
- ④ 警察への通報、弁護士への相談等の法的措置

なお、従業員等の身体・精神の安全が脅かされる緊急性がある場合には、現場の判断で直ちに対応を打ち切り、警察へ通報する等の措置をとることがあります。

4. 当社における取組

- ・本方針による企業姿勢の明確化、従業員への周知・啓発を行っています。
- ・カスタマーハラスメントへの報告・相談体制を整備し、発生時の対応体制を整備しています。

以上