

当社はお客様との信頼関係を築き、社会にとって価値ある製品を提供し続けるため、お客様のご意見・ご指摘に誠実に対応しております。

一方で、一部のお客様より、当社の従業員に対するハラスメントに該当する行為が見受けられる事態の発生に伴い、極東開発グループの人権方針で定める「社会と共に成長するためには、人権の尊重が不可欠であり、すべての活動の基盤として位置付ける」との考え方に則りカスタマーハラスメントに対する基本方針を策定しました。

当社は安全と健康を守ることはすべてに優先するという考え方を基本とし、当社のために働くすべての人が安全かつ衛生的に働ける職場環境の整備に努めます。お客様からこれらの行為を受けた際には、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。今後もお客様と良い関係を構築するべく、お客様に安心と満足を提供できる製品・サービスの品質向上に努めます。

### カスタマーハラスメントの定義

顧客や取引先などからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの。（厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より）

対象となる行為例（以下の記載は例示でありこれに限られるものではありません。）

1. 当社の提供する製品・サービスの品質に瑕疵・過失が認められないにもかかわらず過度な対応等を要求する行為
2. 身体的な攻撃（暴行、傷害）、精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）、威圧的な言動、土下座の要求
3. 当社の業務に支障をきたす行為（継続的かつ執拗な言動）、拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
4. 当社従業員に対する差別的な言動、性的な言動
5. 当社で働く従業員に関する個人情報等の SNS/インターネットへの投稿（写真、音声、映像の公開）、及び誹謗中傷
6. 不合理なサービス提供の要求
7. 正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求口

### カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

1. カスタマーハラスメントと判断される言動等が認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要によりお客さま対応等をお断りさせていただく場合があります。
2. 悪質なもので犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

当社では倫理相談窓口を設置しており、差別やハラスメント、贈収賄やインサイダー取引、情報漏洩など包括的な腐敗行為や人権リスクに関して内部通報が可能な仕組みを運用しています。あわせて、ハラスメントに特化した「ハラスメント相談窓口」も設置しています。

従業員に対してカスタマーハラスメントに関する教育を実施し、適切な対応方法や心構えを周知徹底するとともに、研修を通じて意識向上を図ります。また、実際にカスタマーハラスメントが起こった場合には、被害にあった従業員のケアを最優先し、再発防止に取り組みます。

本方針を通じて、当社は従業員の安全を守り、お客様には常に誠実で開かれた姿勢で対応いたします。

2026年4月1日

日本トレクス株式会社

代表取締役社長 山本英城