■テクマトリックスグループ　カスタマーハラスメント対応方針

テクマトリックスグループ（以下「当社グループ」）は、お客様に対して誠実かつ高品質なサービスを提供するとともに、従業員が安心・安全に働ける職場環境を確保することを、重要な責務と考えております。お客様からの正当なご意見・ご要望には真摯に対応いたします。、一方で、以下に定めるカスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、従業員の人権および安心・安全に働ける職場環境を確保するために、毅然とした対応をとり、お客様との健全かつ良好な関係の維持・構築に努めてまいります。

---

1. カスタマーハラスメントの定義

当社グループは、お客様による言動のうち、要求内容に妥当性を欠く場合、または要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当と認められる言動を「カスタマーハラスメント」と定義します。

（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』(2022 年 2 月発行）を参考に策定）

---

2. 該当する行為例

- 暴行、傷害その他身体的な攻撃
- 脅迫、名誉毀損、侮辱、差別的言動、著しい暴言等精神的な攻撃
- 長時間の拘束、繰り返しのクレーム、不当な謝罪要求等、過度な要求行為
- 社会通念上相当な範囲を超える過剰なサービス提供の要求
- 正当な理由のない金銭補償、返金、特別対応等の要求
- 性的な言動その他のセクシュアルハラスメントに該当する行為
- 従業員個人への攻撃、プライバシー侵害、SNS 等での誹謗中傷
- その他上記に準ずる不当な要求または言動

※上記は例示であり、これらに限定されるものではございません

---

3. 当社グループの対応

当社グループは、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、従業員の安全確保および適切な業務遂行の観点から、以下の対応を行います。

- カスタマーハラスメントと判断した場合、対応やサービスの提供を中断・中止します
- 法令に違反する行為については、警察・弁護士等の外部機関と連携し、法的措置を講じます
- 被害を受けた従業員に対しては、組織として迅速にサポートを提供します
- 本方針はグループ全社に適用します

---

4. お客様等へのお願い

従業員が安心して働ける環境を守ることは、お客様へのより良いサービス提供にもつながります。当社グループは、今後もお客様との信頼関係を大切にしながら、より良いサービスの提供に努めてまいります。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

テクマトリックス株式会社
代表取締役社長　矢井　隆晴
制定日：2026 年 10 月 1 日