

帝人グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

■はじめに

帝人グループは、パーパス「Pioneering solutions together for a healthy planet」を共通の価値観として、お客様をはじめとするすべてのステークホルダーの皆様との信頼関係を大切にしています。

そのため、お客様から寄せられるご意見やご要望に真摯に耳を傾け、商品・サービスの品質向上および適切な対応に努めています。

一方で、一部のお客様による社会通念上相当な範囲を超える要求や言動、従業員の人格を否定する行為、就業環境を害する行為については、従業員の人権および安全を守り、健全な職場環境を維持するため、組織として毅然と対応します。

帝人グループは、お客様との良好な関係を維持しながら、従業員が安心して働くことのできる環境を確保するため、以下のとおり基本方針を定めます（以下「本方針」）。

■カスタマーハラスメントの定義

帝人グループでは、お客様等（お取引先を含む）からの要求・言動のうち、その内容が契約内容からして相当性を欠くもの、または手段や態様が相当でないといった社会通念上許容される範囲を超えており、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと考えます。

【対象となる行為の例】

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

1. 身体的および精神的な攻撃・人格否定

- ・ 暴行、傷害等
- ・ 暴言、侮辱、誹謗中傷
- ・ 威圧的な言動、恫喝、脅迫
- ・ 人格や能力を否定する発言
- ・ 差別的または名誉を毀損する発言

2. 過度または不合理な要求

- ・ 商品・サービスの内容を超えた過剰な補償要求
- ・ 性的な要求など商品・サービスと全く関係のない要求
- ・ 合理的理由のない謝罪要求・土下座の強要
- ・ 従業員への処分や解雇を求める要求
- ・ 商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をするなど社会通念上受け入れられない特別対応の要求

3. 継続的・執拗な言動

- ・ 長時間にわたる居座りや電話による拘束
- ・ 同じ要求や苦情の繰り返し
- ・ 頻繁な電話、メール、SNS 等による執拗な連絡

4. 従業員の安全やプライバシーを侵害する行為

- ・ 従業員個人情報の開示要求
- ・ 従業員へのつきまとい行為
- ・ 無断での撮影、録音、SNS 等への投稿
- ・ 職場施設への不当な立ち入り

5. その他の迷惑行為

- ・ 業務を妨害する行為
- ・ その他、従業員の尊厳や安全を脅かす行為

■カスタマーハラスメントへの対応

帝人グループは、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応の中止、以降のお取引やサービス提供の制限またはお断りなど、必要かつ適切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、弁護士その他の関係機関と連携し、法的措置を含めて厳正に対処します。

■帝人グループにおける取り組み

帝人グループは、本方針の実効性を高めるため、以下の取り組みを推進します。

- ・ カスタマーハラスメントに関する社内教育
- ・ 研修の実施相談・報告体制の整備
- ・ 従業員の心身のケアおよび支援対応
- ・ マニュアルの整備と運用
- ・ 必要に応じた外部専門家との連携

■お客様へのお願い

帝人グループは、これからもお客様の声を大切にし、誠実な対応とサービス品質の向上に努めてまいります。

お客様と従業員双方の人権が尊重され、相互の信頼に基づく良好な関係を築いていくため、本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

2026 年 9 月 11 日制定