カスタマーハラスメントに対する基本方針

住友林業グループでは平素より、多くのお客様にカスタマーハラスメントの問題が生じることもなく当社の商品、サービスをご利用いただいております。今後も継続してお客様とより良い関係を構築すべく、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定致しました。お客様の感動を生む、高品質の商品・サービスを提供することに尽力していきたいと考えておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

1. 基本方針

住友林業グループ（以下当社グループ）は、お客様に対して真摯に対応し信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けており、行動指針として、「お客様の感動を生む、高品質の商品・サービスを提供すること」を掲げています。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動につきましては、従業員などの人格を否定したり、従業員などの尊厳を傷つけるものもあり、これらは職場環境の悪化を招くものでもあります。

当社グループは、従業員などの人権を尊重するため、お客様に対し誠意をもって対応しつつも、これらの要求や言動に対しては、毅然とした態度で組織的に対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に、カスタマーハラスメントを「お客様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、従業員などの就業環境が害されるもの」と定義いたします。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為例

・身体的な攻撃（暴行・傷害行為）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など）
・威圧的な言動や土下座の要求
・継続的または執拗な言動
・拘束的な行動（長時間にわたり一方的に自己主張を行う行為などを含む）
・差別的な言動や性的な言動
・従業員など個人への攻撃、要求（SNS やマスコミへの暴露をほのめかす発言、インターネット上でのプライバシー情報の公表等の行為などを含む）
・緊急対応以外の休日や深夜など対応時間外の対応の強要
・契約に定めのない行為や法令に反する行為の強要

上記の行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

4. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

カスタマーハラスメントと判断される言動などが認められた場合には、商品・サービスの提供やお客様対応をお断りさせていただく場合があります。

また当社が悪質と判断した行為については、即時、弁護士などの専門家や警察などのしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

5. 当社グループにおける取り組みについて

カスタマーハラスメントに組織的に対応するため、および従業員などがカスタマーハラスメントを行わないために以下の施策を実施してまいります。

・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順などの策定
・カスタマーハラスメント発生時の報告・相談体制の整備
・従業員等への教育・研修の実施
・外部専門家（弁護士など）との連携
・警察など外部機関との協力体制の構築

以上