2026 年 10 月 1 日制定

SMB 建材株式会社
カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、お客様・お取引先企業様をはじめとする関係者の皆さま（以下、「お客様等」といいます。）との信頼関係を大切にし、誠実な対応に努めます。また、お客様等からいただくご意見やご要望を真摯に受け止め、商品・サービスの向上に努めます。
当社がお客様等からのご意見やご要望に適切に対応し、より良い商品・サービスの提供につなげていくためには、従業員及び当社の業務に従事する者（以下、「従業員等」といいます。）が安心して業務に従事する環境が不可欠です。当社は、その確保がお客様等との良好な関係の維持と持続的な事業活動の基盤であると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

1．カスタマーハラスメントの定義

当社は、お客様等からの言動のうち、要求内容に合理性を欠くもの又は要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超えるものであって、従業員等の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

（具体例）
次のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

- ・暴力行為、物を叩く・投げる、器物損壊
- ・暴言、侮辱、誹謗中傷、威嚇、脅迫、人格否定等
- ・土下座や過度な謝罪の要求、社会通念上相当性を欠く金銭補償要求、従業員の処分・解雇要求
- ・長時間拘束、執拗な要求、同一内容の反復、業務時間外の執拗な連絡
- ・従業員の顔や氏名等の無断撮影、SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・性的又は差別的な言動、つきまといその他就業環境を害する行為
- ・その他、社会通念上許容される範囲を超え、従業員等の就業環境を害する言動

※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。具体的な判断は、要求内容、手段・態様、頻度及び就業環境への影響等を総合的に考慮して行います。

2．カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員等の安全及び就業環境の確保を優先し、対応方法の見直し、対応の終了その他必要な措置を講じるなど、組織として毅然とした対応を行います。
さらに、事案の内容が悪質と判断した場合は、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携のうえ、適切な措置を講じます。

3．カスタマーハラスメントに対する体制の整備

カスタマーハラスメントを受けた場合には、その従業員等のケアを最優先します。
当社は、カスタマーハラスメントの防止及び適切な対応のため、相談窓口の設置や外部の専門家との連携など必要な体制を整備します。また、従業員等へのカスタマーハラスメントに関する教育・啓発に努め、カスタマーハラスメントの被害防止に取り組むとともに、従業員等が、お客様等に対し、同様の言動を行わないよう努めます。

以上