

SUMINOE GROUP カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026 年 10 月 1 日

1. 基本方針

SUMINOE 株式会社並びにグループ会社（以下、「SUMINOE GROUP」という）は、「時代や地球と調和する『新しい快適のスタンダード』を織りあげようこび広がる未来のくらしをつくる。」という VISION を実現するため、日々の業務のなかでお客様のご意見やご要望に真摯に対応し、商品の品質やサービス向上に努めております。一方で、SUMINOE GROUP 従業員の人権を守り、心身ともに健康で安心して働き続けられる就業環境を維持することが、お客様へ質の高い商品やサービスを提供し続けるために、大変重要だと考えております。

そのような考えのもと、SUMINOE GROUP は、お客様のご意見やご要望に真摯に対応する一方で、カスタマーハラスメントと判断されるお申し出や要求が確認された場合には、従業員を守るために、組織として毅然とした対応をいたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様からのお申し出・言動のうち、当該お申し出・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いいます。

【カスタマーハラスメントの対象となる行為】

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。

- ・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、差別的、性的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・従業員個人への攻撃、要求、いやがらせ
- ・その他、従業員を保護する観点から悪質性が高い言動

3. SUMINOE GROUP の対応姿勢

【社外への対応】

上記のようなカスタマーハラスメント行為が確認された場合は、組織として毅然とした対応を取り、必要に応じてお客様への対応を中止させていただきます。さらに、悪質性が高い場合は、警察や弁護士等と連携し、法的措置も含め厳正に対応いたします。

【社内への対応】

- ・カスタマーハラスメント相談窓口および対応マニュアルを整備する等、カスタマーハラスメント発生時に必要とされる会社として適切な体制を整備します。
- ・カスタマーハラスメントに関する知識や対応ルール等について、従業員に教育・研修を実施します。
- ・自らが取引先等にカスタマーハラスメントを行わないよう、従業員を啓発します。

以上