カスタマーハラスメントに対する基本方針

伊予木材株式会社は、「私たちは信頼を礎に豊かな住まいと暮らしを実現します」を企業理念とし、お客様やお取引先様（以下、「お客様」といいます。）のご意見・ご指摘に対し真摯かつ誠実に対応することを目指しています。しかしながら、一部のお客様からの過剰な要求や言動の中には、当社社員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は安全で働きやすい就業環境の悪化を招くものです。

当社では、お客様との良好な関係を構築し、より良いサービスを継続的に提供していくためには、社員が安心して働ける就業環境を確保することが重要と考え、ここに「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

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを以下の通り定義します。

「お客様の要求・言動のうち、当該要求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り、当該手段・態様により、当社で働く社員の就業環境が害されるもの。」

カスタマーハラスメントの主な行為例は以下の通りですが、これらに限られるものではありません。

【該当する行為例】

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- 継続的な言動、執拗な言動
- 土下座の要求
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動、性的な言動
- 当社で働く社員個人への攻撃や要求
- 当社で働く社員の個人情報等の SNS・インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- 不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- 正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

2. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

伊予木材株式会社は、当社で働く社員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、毅然とした対応で行為の中止・改善を申し入れます。中止・改善が見られない場合には、お客様への対応をいたしません。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

伊 予 木 材 株 式 会 社
代表取締役社長 松下 紳之助