



## カスタマーハラスメントに対する基本方針

### ■はじめに

住友ゴムグループでは、「未来をひらくイノベーションで最高の安心とヨロコビをつくる。」を Purpose として掲げており、「最高のヨロコビをつくる」ために、お客様からのご意見・ご要望への対応や製品・サービスへの声に耳を傾け、日々の業務に取り組んでいます。

一方で、一部のお客様より、当社の従業員に対するハラスメントに該当する行為が見受けられることがあります。当社グループで定めた人権方針において、人権尊重の対象には当社グループ従業員も含めており、Purpose で掲げる「安心」には、従業員の心身の安全や健康を確保することも含まれています。より良い製品・サービスを提供するためにも、当社グループの従業員の人権を尊重し、ハラスメント行為から従業員を守ることは重要と捉え、今般、以下のとおりカスタマーハラスメントに対する基本方針を定め、公表しました。

### ■カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動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、従業員の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントとして対応いたします。

### 【該当する行為】

以下の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

- ① 暴行・傷害等の身体的攻撃
- ② 脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言等の精神的な攻撃
- ③ 大きな怒鳴り声をあげる等の威圧的な言動
- ④ 必要以上に自分の権威を誇示し、特別扱いの要求、文章での謝罪を要求する行為
- ⑤ 繙続的な(繰り返される)言動
- ⑥ 執拗な言動
- ⑦ 土下座の要求
- ⑧ 不退去、居座り、監禁等の拘束的な行動
- ⑨ 関係者以外立ち入り禁止区域への侵入、居座り行為
- ⑩ 差別的な言動
- ⑪ 性的な言動
- ⑫ 当社グループで働く従業員個人への攻撃や要求
- ⑬ 当社グループで働く従業員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿(写真、音声、映像の公開)



- ⑭ 不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ⑮ 正当な理由のない商品交換、代品提供、金銭補償の要求、謝罪の要求

#### ■カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社グループは、グループで働く従業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、以下の対応を取らせていただくことがございます。

- ① 当社グループとの新規契約の拒否
- ② 当社グループが提供するサービスの申込みの拒否
- ③ 当社グループが運営する施設・店舗への入場・入店拒否
- ④ 当社グループで働く従業員および関係者への接触禁止
- ⑤ 繼続中の取引・サービスの解約
- ⑥ カスタマーサポート提供の停止

また、当社が悪質と判断した行為につきましては、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。

#### ■当社グループにおける取り組み

当社グループでは、カスタマーハラスメントの発生を防止し、発生した場合に迅速かつ適切な対応が行えるよう、以下の対応を進めています。

- ① 本方針による企業姿勢の明確化、当社グループで働く従業員への周知・啓発
- ② カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ③ 当社グループで働く従業員への教育・研修の実施
- ④ 当社グループで働く従業員のための相談・報告体制の整備

#### ■お客様へのお願い

多くのお客様には、カスタマーハラスメントに該当することなく当社グループの商品・サービスをご利用いただいておりますが、今後もお客様とより良い関係を構築するべく、質の高い商品・サービスを提供し、お客様の課題解決に尽力していきたいと考えております。引き続きご理解とご協力をお願いいたします。