
住友ベークライトグループのカスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

住友ベークライトグループはお客様との価値創造を通じて、「未来に夢を提供する会社」を目指して、日々の事業活動を行っております。その実現には、お客様はもちろんのこと、従業員をはじめとするすべてのステークホルダーとの信頼関係の構築が不可欠です。

従業員の安全な就業環境を確保し心身の健康を守ることは、より良い製品・サービスの提供や持続的な価値創造の基盤であると考え、当社グループにおける「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為
- ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・ 威嚇・脅迫
- ・ 従業員の人格の否定・差別的な発言
- ・ 土下座の要求
- ・ 長時間の拘束
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・ 会社や従業員の信用を毀損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・ 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

3. カスタマーハラスメントへの対応

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するとともに、発生した場合には迅速かつ適切に対応できるよう、以下の対応を進めてまいります。

- ・ カスタマーハラスメントに関する相談体制を整備します。
- ・ 悪質と判断した場合、外部の専門家（弁護士等）や警察と連携の上、毅然と対応します。
- ・ 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行い、当社グループ従業員が、取引先に対してカスタマーハラスメントを行わないよう啓発します。

以上

2026年10月1日制定