公布 2026/9/14
実施 2026/9/14

住友重機械グループ カスタマーハラスメントに対する対応方針

１．はじめに

住友重機械グループ（以下、「当社グループ」）は、「住友の事業精神」並びに当社グループの「パーパス」及び「経営理念」に基づく企業倫理のもと、社会に対する強い使命感を持ち、事業活動を行っています。

また、当社グループでは人材を最も重要な経営資源の一つと位置づけ、従業員一人ひとりが安全・安心・健康に、いきいきと働ける職場づくりに向け取り組んでいます。

従業員に対するカスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、大切な従業員を守るため、組織として毅然と対応します。

２．カスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、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、その内容が妥当性を欠き、または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で、従業員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。

３．カスタマーハラスメントに該当する行為

具体例は次のような行為を指しますが、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。

・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
・威圧的な言動
・性的な言動（セクシュアルハラスメントに該当する行為）
・従業員個人への攻撃（インターネット上でのプライバシー情報の公表等の行為含む）

４．カスタマーハラスメントへの対応

当社グループでは、すべてのお客様に誠実かつ適切な商品やサービスを提供するとともに、従業員がいきいきと働ける職場づくりに取り組んでいくことが重要であると考えています。

このため、お客様からカスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為を受けた場合には、従業員には上司等に報告及び相談することを求め、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、

① お客様の要求内容の妥当性、
② 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲か、

の観点で判断していきます。

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、商品・サービスの提供やお客様対応をお断りさせていただく場合があります。特に、悪質と判断した場合には警察や弁護士等の外部機関と連携し、厳正に対応します。

５．当社グループにおける取り組み

カスタマーハラスメントには組織として毅然とした対応を行っていくとともに、従業員が不適切な対応を行わないように以下の施策を実施していきます。

・カスタマーハラスメント発生時の相談及び対処体制の整備
・カスタマーハラスメントを受けた従業員のための相談窓口の設置
・ハラスメントに関する定期的な教育、研修の実施

以上