

住友電工グループカスタマーハラスメント対応方針

住友電工グループは、連綿と引き継がれる「住友事業精神」とグループの「経営理念」を堅持し、公益を重視し、ステークホルダー（お客様、従業員、お取引先、地域社会、株主・投資家）の皆様との共栄を図る「五方よし」を掲げ、事業活動に取り組んでいます。

その中でハラスメントのない職場環境を整えることは企業の責務であると考えております。

万が一、お客様などから社会通念上相当する範囲を超えた要求や言動があった場合の基本方針を定めました。

【住友電工グループが考えるカスタマーハラスメント】

お客様などからの要求や言動のうち、その内容に妥当性を欠くもの、または内容に妥当性がある場合であっても、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境が害されるもの。

＜例＞

- ・暴言、暴力
- ・脅迫、威嚇、威圧行為
- ・ストーカー行為、プライバシーの侵害行為、セクシャルハラスメント行為
- ・侮辱、中傷、人格を否定する発言
- ・社会通念上過剰なサービスや対応の要求
- ・正当な理由のない製品交換や情報提供、金銭補償、謝罪、従業員に対する処分の要求
- ・同じ要求等の繰り返しによる時間的、場所的拘束
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷

※上記は例示であり、これらに限りません

【住友電工グループとしての対応方針】

カスタマーハラスメントに該当すると認められた場合には、残念ながらお客様とのお取引や対応をお断りさせていただくことがあります。

また、悪質な行為に対しては、警察・弁護士等の外部専門家と連携のうえ、適切に対処させていただきます。

以上