2026 年 10 月 1 日

カスタマーハラスメントへの対応方針

吉野石膏は、「安全で快適な住環境を創る」という使命のもと、お客様に安心してお選びいただける製品とサービスの提供に努めてまいりました。この使命を実現できるのは、社員（役員、正社員、契約社員、パート・アルバイト、派遣社員、および委託先等の就業者を含みます。以下同じ）一人ひとりが、誇りと使命感を持ち、安全かつ安心して働くことができる環境があってこそであると考えております。

お客様からいただくご意見、ご要望、ご指摘を、品質やサービスを向上させるための大切な声として真摯に受け止め、誠実に対応しております。一方で、お客様やお取引先からの言動であっても、社員の人格や尊厳を傷つけ、安心して働く環境を損なう行為は決して容認いたしません。

社員の安全と尊厳を守ることは、結果としてお客様への責任を果たし、高品質な製品・サービスを提供し続けるための大切な基盤であるとの考えのもと、当社は次のとおりカスタマーハラスメントへ対応してまいります。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様、お取引先様その他事業に関わるすべての関係者からの言動・要求のうち、その内容または手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、社員の就業環境を害し、人格または尊厳を侵害する行為をカスタマーハラスメントと定義します。

2. カスタマーハラスメントに該当する主な行為

- 暴言、侮辱、人格否定、名誉を傷つける言動
- 威迫、脅迫、恫喝、大声による威圧、暴力行為
- 土下座や過度な謝罪の要求
- 社会通念上相当な範囲を超える値引き、返金、補償、無償対応等の不当な要求
- 長時間拘束、居座り、繰り返しの電話・メール・来訪、休日・夜間を含む執拗な連絡
- SNS やインターネットへの誹謗中傷、虚偽情報の投稿・拡散およびそれらを示唆する行為
- 性的言動（セクシュアルハラスメント）、つきまとい、プライバシーの侵害、無断撮影・録音・録画、営業担当者、受注・手配担当者、配送担当者、施工現場担当者などに対する威圧的な言動や、正常な業務遂行を著しく妨げる行為
- その他、社員の安全、人格または尊厳を侵害する全ての行為

※上記は例示であり、これらに限定されるものではありません。

3. カスタマーハラスメントへの対応

- カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、またはそのおそれがあると判断した場合は社員の安全と人権を最優先に考え、組織として毅然と対応します。
- 状況に応じて、担当者の交代、複数名または責任者による対応、対応の中断・終了、ご来訪のお断り、お取引方法の見直し等の措置を講じます。
- 暴力、脅迫、悪質な迷惑行為、業務妨害など法令に抵触するおそれがある場合には、社員の安全確保を最優先とし、警察、弁護士その他の外部専門期間と連携し、法的措置を含め毅然と対応します。

4. カスタマーハラスメントに対応するための体制整備と相談への対応

当社では、カスタマーハラスメントの未然防止および早期対応のため、社内相談窓口の設置と適切な対応フローを確立しています。従業員等からの相談に対しては事実関係を迅速に調査し、相談者および関係者のプライバシーを厳格に保護するとともに、相談したことを理由とする不利益な取扱いが生じないよう万全の措置を講じています。

5. お取引先様に対するハラスメント防止

当社従業員によるお取引先様等へのハラスメント行為につきましても同様に固く禁止し、就業規則等に基づき厳正に対処します。

6. お客様へのお願い

当社は、お客様との信頼関係を何よりも大切にしています。

これからも、お客様からの貴重なご意見やご要望を真摯に受け止め、品質とサービスの向上に努めてまいります。その一方で、社員一人ひとりが安心して業務に取り組める環境を守ることも、企業として果たすべき重要な責任です。

お客様と当社がお互いに尊重し合い、より良い関係であり続けるため、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。