

## カスタマーハラスメントに関する基本方針

---

秋山木材産業株式会社(以下「当社」)は、皆様が過ごしやすい空間をつくるお手伝いをする資材流通店として、誠実かつ丁寧な対応を心がけております。今後もより一層お客様にご満足いただけるよう、当社は、「カスタマーハラスメントに関する基本方針」を策定いたしました。ご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。

### ■カスタマーハラスメントとは

お客様などからの言動のうち、以下のような社会通念上許容される範囲を超えたものにより、当社従業員の就業環境が害される行為を指します。

[行為例]

- 暴言・脅迫・侮辱行為・威圧的な言動
- 暴行・傷害行為
- 長時間にわたる拘束・継続的または執拗な言動
- 過剰または不当な要求
- 名誉棄損・SNSなどでの誹謗中傷・プライベートへの過度な干渉
- 差別的・性的な言動

### ■当社の対応方針

1. カスタマーハラスメントと判断される行為が認められた場合には、以下の対応を取らせていただく場合があります。
  - ・担当者の交代
  - ・書面、メールでの対応切り替え
  - ・面談、取引等の中止
2. 悪質なカスタマーハラスメントは、当社としては容認いたしません。必要に応じて弁護士などの専門家や警察などに相談のうえ、当社従業員の安全確保を最優先に対応いたします。

### ■当社の取り組み

当社は、厚生労働省および国土交通省の「カスタマーハラスメント対応指針」に基づき、社内教育・研修を通じて、従業員が安心して働ける職場環境の整備に努めてまいります。



制定日：2026年4月1日

秋山木材産業株式会社