

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社林田産業は、従業員の安全と尊厳を守ることにも企業としての重要な責務です。お客様や関係者からの不適切な言動(カスタマーハラスメント)が社会的課題となっており、企業には対策が求められています。当社は、従業員が安心して働ける環境を確保するため、本方針を制定いたします。

■ カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の指針に基づき、お客様や関係者からの言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、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。

■ 対象と考える行為(例)

- ・身体的・精神的攻撃(暴行、威嚇、脅迫、暴言、侮辱)や威圧的・高圧的な態度
- ・長時間の拘束、居座り、不退去、土下座など過度な謝罪の要求
- ・執拗なクレームや繰り返しの要求
- ・差別的・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃や不当要求
- ・SNS 等への無断投稿(写真・動画・音声)
- ・正当な理由のない金銭補償・過剰サービスの要求

■ カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、お客様の正当なご意見には誠実に対応いたします。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、働く従業員一人ひとりを守るため、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処いたします。

■ 当社の取り組み

- ・基本方針の明確化と社内周知
- ・対応マニュアルおよび判断基準の整備
- ・従業員への教育の実施、相談体制の構築
- ・被害従業員への配慮およびメンタルケア

当社をご利用いただいている多くのお客様におかれましては、日頃より適切なご対応をいただいておりますこと、心より感謝申し上げます。すべてのお客様に安心してサービスをご利用いただくためにも、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日 制定

株式会社林田産業

代表取締役 林田和也