

カスタマーハラスメントに対する基本方針

林兼産業株式会社

1. はじめに

当社は、「おいしさを、生きるちからに。」をコーポレートスローガンに、「生きる力」を生み出す食糧品メーカーとして、食の可能性をひろげる商品を生み出すことで、誰もが幸せに生きられる未来をつくることを目指しています。

そのために、お客様から寄せられるご意見・ご要望についても、これを真摯に受け止め、商品・サービスの改善や品質向上につなげることで、安全・安心で良質な商品を提供し、豊かな食文化の実現に貢献していきたいと考えています。

一方で、一部のお客様からの要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもあります。こうした社会通念上許容される範囲を超えた言動は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、従業員が安心して業務に取り組むことを妨げ、より良い商品・サービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題です。

当社は、従業員が安心して働くことのできる環境を確保することが、お客様とのより良い関係を築き、ひいては「生きる力」を生み出す商品・サービスの提供につながると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを、「お客様、取引先、その他の利害関係者から従業員に対して行われる、社会通念上許容される範囲を超えた言動であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。具体的には、以下のような行為を指します。なお、以下の記載はあくまで例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為
- ・ 暴言、侮辱、誹謗中傷
- ・ 威嚇、脅迫
- ・ 従業員の人格を否定する発言、差別的な発言、名誉を傷つける発言
- ・ 従業員の性別、国籍、年齢、その他の属性等に関する差別的な発言
- ・ 土下座等の不当な要求
- ・ 継続的または執拗な言動
- ・ 長時間の拘束（電話等による会話を含む）
- ・ 社会通念上許容される範囲を超える対応の強要

- ・合理性を欠く不当または過剰な要求
- ・虚偽の情報を流布するなど、会社や従業員の信用を不当に毀損する行為
- ・従業員に対する性的な言動その他のハラスメント行為
- ・従業員へのつきまとい行為
- ・その他、従業員の就業環境を害する著しい迷惑行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントを受けた従業員の安全と心身の保護を最優先します。

また、従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識や対処方法についての教育を行います。

カスタマーハラスメントに関する相談・報告を受ける体制を整備するとともに、必要に応じて警察、弁護士等の外部専門機関と連携します。

お客様からのご意見・ご要望については、真摯かつ丁寧に対応しますが、カスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合には、必要な説明や適切な対応を行った上で、対応を打ち切り、以降の対応をお断りする場合があります。

さらに、悪質な行為と判断した場合には、警察や弁護士等の外部専門機関と連携し、毅然と対応します。

以上