■カスタマーハラスメントに対する基本方針■

基本姿勢

西垣林業株式会社は、お客様、お取引先その他の関係者からのご意見やご要望に誠実に向き合い、商品・サービスと業務の改善に努めます。一方、社会通念上許容される範囲を超える言動により従業員の就業環境が害される場合には、従業員を守り、組織として毅然と対応します。

カスタマーハラスメントの考え方

顧客、取引先、施設利用者、問い合わせを行う方、近隣の方その他当社の事業に関係する方による言動のうち、要求内容に相当性がないもの、または手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントとして取り扱います。電話、電子メール、SNS等のオンライン上の言動も含みます。正当なご意見や苦情のすべてがカスタマーハラスメントに当たるものではありません。

対象となり得る言動の例

- 暴行、脅迫、中傷、侮辱、暴言、差別的または性的な言動、土下座等の強要
- 威圧、長時間の拘束、不退去、居座り、同じ要求の継続的・執拗な繰返し
- 商品・サービスや契約と関係のない要求、実現が著しく困難な要求、不当な損害賠償要求
- 従業員個人への攻撃、つきまとい、個人情報・画像・音声の無断公開、SNS上の誹謗中傷

当社の対応

カスタマーハラスメントがあった場合には、状況に応じて管理者へ引き継ぎ、対応を中止することがあります。特に悪質な行為が継続する場合などには、契約関係を踏まえた取引の見直しや、警察・弁護士等への相談を検討します。当社は、社員への方針・対応手順の周知、相談窓口の整備、事実確認と社員への配慮、再発防止、プライバシー保護と不利益取扱いの禁止に取り組みます。

制定日 2026 年 10 月 1 日 西垣林業株式会社