

カスタマーハラスメントに関する基本方針

古河林業株式会社（以下「当社」といいます。）は、すべてのお客様にご満足いただける住まいづくりを目指し、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住まいづくりを目指すべく、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

お客様等からの言動のうち、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（土下座の要求など）
- 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・メールでの対応切替
- ・ 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策指針」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。

■ お客様へのお願い

すべてのお客様に安心してサービスをご利用いただけるよう、互いに敬意をもって円滑なコミュニケーションにご協力くださいますようお願い申し上げます。

制定日：2025年12月1日
古河林業株式会社