

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社山本製作所は、生命維持産業である食糧生産、生命の源である環境の分野で、独自の「つくる力」で製品・サービスを提供し、挑戦する人たちと信頼を深めながら持続可能な社会の実現に貢献することを目指しております。その実現のためには、当社で働く従業員一人ひとりが、その尊厳を傷つけられることなく、安全にそして安心して業務に従事できる職場環境が不可欠と考えます。こうした考えのもと、当社は従業員を守り、よりよい製品・サービスを提供していけるよう「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

1. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、顧客等の言動であって、社会通念上許容される範囲を超えたものにより、当社社員の就業環境が害されることです。具体的に以下の事例がカスタマーハラスメントに該当する可能性があります、これらに限られません。

(1) 要求の内容が妥当性を欠くもの

- ・当社の提供する製品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、当社の提供する製品・サービスの内容とは関係がない場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・社員個人への攻撃、要求
- ・不合理な金銭補償の要求
- ・不合理な商品交換の要求
- ・不合理な謝罪の要求

(3) その他の迷惑行為

- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・度重なる架電やメール
- ・その他各種のハラスメント行為

2. 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は人権尊重の見地からも重大な問題ととらえ、これを放置することなく対処します。カスタマーハラスメントから従業員を守る具体的な対策として以下の対策に取り組みます。

- ・従業員のための相談・対応体制の整備
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順等についての教育・研修
- ・カスタマーハラスメントの相談があった場合の事実関係の確認と事案への対応
- ・従業員の安全確保、精神面への配慮措置
- ・再発防止のための取り組み

また、カスタマーハラスメントの対象となる事案が発生した場合は、従業員を守るため、組織として毅然と対処するとともに、事案によっては警察や弁護士等の外部機関との連携や法的手続きの利用などにより、厳正に対処します。

2026 年 10 月 1 日
株式会社山本製作所
代表取締役 山本文実