カスタマーハラスメント対応方針

当社は、お客様に安全で質の高い商品・サービスを提供するとともに、従業員一人ひとりの人格と尊厳を尊重し、安心して働くことのできる職場環境を確保することを重要な経営課題と考えています。

そのため、お客様からのご意見・ご要望には真摯に対応いたしますが、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動、従業員の就業環境を害する行為に対しては、従業員を守るため組織として毅然と対応いたします。

【カスタマーハラスメントの例】

- 暴言、侮辱、人格否定、差別的発言
- 威嚇、脅迫、恫喝行為
- 長時間にわたる拘束、居座り
- 土下座等の過度な謝罪要求
- 不合理な金銭補償や特別対応の要求
- SNS 等を利用した誹謗中傷
- 継続的、執拗なクレームや連絡
- 従業員への個人的な攻撃やプライバシー侵害

当社は、カスタマーハラスメントに対し、必要に応じて対応の中止、担当者の変更、警察・弁護士等の外部専門機関との連携など、適切な措置を講じます。

また、従業員に対する教育・相談体制の整備を行い、安全で働きやすい職場環境づくりを推進します。

制定日　令和8年9月1日

トヨタ L&F 福岡株式会社

求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止に関する基本方針

1. 目的

当社は、求職者、インターンシップ参加者、実習生その他採用活動等に参加するすべての方の人格と尊厳を尊重し、安全かつ安心して求職活動等を行うことができる環境を確保します。当社は求職者等に対するセクシュアルハラスメントを許さず、その防止及び根絶に取り組みます。

2. 適用対象

求職者、インターンシップ参加者、会社説明会参加者、職場見学者等及び当社の全役員・従業員を対象とします。

3. 禁止行為

性的な冗談やからかい、容姿に関する不適切な発言、性的経験や交際状況の質問、執拗な食事や交際の誘い、不必要な身体接触、性的関係の要求、SNS 等による性的なメッセージ送信等を禁止します。

4. 採用活動等におけるルール

面接及び面談は会社の定める場所・時間・方法で実施し、私的な目的での連絡先交換や接触を行いません。

5. 相談窓口

管理部を相談窓口とし、相談者の秘密及びプライバシーを保護します。

6. 相談者保護

相談や調査協力を理由とする不利益な取扱いを行いません。

7. 発生時の対応

事実関係を迅速かつ正確に確認し、被害者への配慮、行為者への適切な措置及び再発防止策を実施します。

8. 懲戒

ハラスメント行為が認められた場合は就業規則等に基づき厳正に対処します。

9. 会社及び社員の責務

求職者等の人格を尊重し、本方針を遵守するとともに、ハラスメント防止に努めます。

制定日：令和 8 年 10 月 1 日

トヨタ L&F 福岡株式会社