

リンコーグループ

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本的な考え方

私たちリンコーグループ（以下、当社企業グループと記載 ※株式会社ホテル新潟は IHG の指針に従うため除外）は、「お客様・株主・社員とその家族・地域社会に信頼され、その全ての人々に貢献する企業集団を目指します」のリンコーグループ経営理念のもと、お客様・お取引企業様等（以下、「お客様等」と記載）に最適なサービスをご提供するよう努めております。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、当社企業グループで働く従業員一人ひとりを守ること、継続的により良いサービスを提供していくためには不可欠と考えております。

そこで当社企業グループは、従業員とお客様等が互いに尊重し合う環境づくりを目的として「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定します。

2. カスタマーハラスメントの定義

次の3つの要件を全て満たすものをカスタマーハラスメントと定義します。

- (1) 職場において行われる、お客様等からの従業員に対する言動
- (2) 従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの
- (3) 従業員の就業環境を害するもの

3. カスタマーハラスメントに該当する例

カスタマーハラスメントに該当する例として、以下のようなものが想定されますが、あくまで例示であり、これらに限定されるものではありません。

- (1) 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言）
- (3) 威圧的な言動
- (4) 土下座の要求
- (5) 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- (6) 拘束的な行動（不退去・居座り・監禁）
- (7) 差別的な言動、性的な言動
- (8) 従業員個人への攻撃、要求
- (9) 妥当性を欠く商品交換の要求、金銭補償の要求、謝罪の要求
- (10) SNS やインターネット上での誹謗中傷行為

4. カスタマーハラスメントへの対応

【お客様等への対応】

- (1) 当社企業グループは、お客様等からの正当なご意見・ご要望については、誠実かつ丁寧に対応し、サービスの改善に活かしてまいります。
- (2) 一方で、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、従業員の安全確保を最優先とし、毅然とした態度で対応いたします。
- (3) 特に悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等の外部機関に協力を仰ぐとともに、お取引を中止させていただく場合がございます。

【従業員への対応】

- (1) カスタマーハラスメントに対する基本方針を明確化し、従業員への周知・啓発を行います。
- (2) カスタマーハラスメントの相談窓口を設置し、適切に対応するための体制を整備します。
- (3) カスタマーハラスメントの被害を受けた従業員のケアに努めます。

5. 従業員へのお願い

お客様等からの正当なご意見・ご要望については、誠実かつ丁寧に対応し、サービスの改善に努めてください。一方で、社会通念上許容される範囲を超えた要求・言動を受けた場合や、少しでも不安や違和感を覚えた場合は、一人で抱え込まず、速やかに上長や相談窓口にご相談してください。

また、お客様等に対し従業員自らがカスタマーハラスメントに該当する行為を行わないことも大切です。常日頃から意識して行動してください。

6. お客様等へのお願い

当社企業グループは、これからもお客様等と互いに敬意をもった関係を築いていけるよう努めてまいります。しかしながら、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、本基本方針に基づき、毅然と対応いたしますので、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026年4月1日
株式会社リンコーコーポレーション
リンコー運輸株式会社
リンコー港運倉庫株式会社
日本海倉庫株式会社