

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当社は、お客様の声を真摯に受け止め、誠意をもって対応することで、安全でより高い満足を提供することを常に心がけております。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた悪質な言動や要求が発生することがあります。こうしたカスタマーハラスメントは当該従業員の安全や健康、良好な就業環境を害するだけでなく、お客様に対して質の高い商品・サービスの提供における妨げともなり得ることから、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした態度で対応を行います。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、お客様（お取引先様を含む）からの当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該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であって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるものを指します。

3. 対象となる行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- 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）
- 性的・差別的な言動、プライバシーの侵害
- 従業員個人への攻撃や要求
- 従業員を無断で撮影、録画、録音する行為
- SNS やインターネット上での攻撃（会社や社員への誹謗中傷）
- 正当な理由のない過剰な商品交換、金銭補償、謝罪の要求

4. カスタマーハラスメントへの対応

当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、以下の対応を行います。

- 従業員個人ではなく会社として、組織的に対応します。
- 悪質性が高いと判断した場合、対応を中断またはお断りすることがあります。
- さらに悪質と判断した場合は、速やかに警察や弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置等も含め厳正に対処します。

5. 当社における取り組み

- カスタマーハラスメントに関する相談・報告体制および対応体制を整備します。
- 本指針の従業員への周知・啓発を行います。
- 被害を受けた従業員のケアやサポートに努めます。

6. お客様へのお願い

当社は、これからもお客様にご評価いただける最良の商品を食卓にお届けすることができるよう、商品・サービスの向上に努めてまいります。

しかしながら、万が一、お客様からのカスタマーハラスメントに該当する行為がございましたら、基本方針に沿って毅然とした対応をいたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。