

カスタマーハラスメントへの対応方針

1. はじめに

当社は、「太陽と大地に育まれた香辛料・香辛野菜を優れた技術で香り豊かな「食」の素材とし、「食」の創造に貢献します。」を企業理念に掲げており、お客様からのご意見やご要望を真摯に受け止め、より良い製品・サービスの提供に努めています。

一方で、お客様からの要求や言動が社会通念上相当な範囲を超えた場合には、従業員の人格や尊厳が傷つけられ、就業環境が損なわれるおそれがあります。

当社は、一人ひとりの人権を尊重し、安心して働くことができる職場環境を守ることが、お客様への継続的な価値提供につながるものと考えています。

そのため、カスタマーハラスメントに対する当社の考え方と対応方針を定めました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、「お客様の要求の内容が妥当性を欠き、またはその要求を実現させるための行為が社会通念上不相当なもので、従業員等の就業環境を害するもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

【該当する行為の例】これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 従業員の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 会社や従業員の信用を毀損する内容または個人情報等を SNS 等に投稿する行為
- 従業員へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為

など

3. カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

カスタマーハラスメントと判断されるお客様の行為に対しては、毅然と対応します。悪質なもののや犯罪行為と判断した場合は、法的措置を含め厳正に対処します。