

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社グループは、企業理念である三綱領及び存在意義であるパーパス「食のビジネスを通じて持続可能な社会の実現に貢献する」に基づき、お客様（お取引先様含む）と従業員の人権がお互いに尊重され、お客様の信頼や期待に応じていくために、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しております。

## カスタマーハラスメントの定義

当社グループ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を参考に、「お客様からの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

当社グループ従業員によるお客様への言動・要求についても同様に判断いたします。

## カスタマーハラスメントと考える行為

以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

- 脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言 等
- 脅威を感じさせる言動
- 正当な理由のない過剰または不合理な要求
- 長時間の拘束、同一内容の複数回のクレーム等、業務に支障を及ぼす行為
- SNS やインターネット上での誹謗中傷等会社・社員の信用を棄損させる行為
- セクシュアルハラスメント

## カスタマーハラスメントへの対応方針

万が一お客様から上記に該当する行為が認められた場合は、個人の対応とせず、従業員を守るために組織的に対応いたします。お客様から当社グループ従業員の上記行為に関するお申し出を受けた場合は、事実確認の上、当社規程に則り適切に対処いたします。

## カスタマーハラスメントへの取り組み

- カスタマーハラスメント発生時の迅速かつ適切な判断・対応ができるよう、社内におけるサポート体制を構築しております。
- カスタマーハラスメントへの対応マニュアルを整備し、従業員が被害を受けた場合の対応、また従業員が加害者となることがないように、教育を実施しております。

当社グループではお客様から頂戴する貴重なご意見やご要望につきましては真摯に受け止め、今後も引き続きお客様の信頼や期待に応えられるよう、より良好な関係を築いていくよう努めてまいります。