

カスタマーハラスメント対応方針

私たちは、安全と安心を基本とし、お客様に信頼いただけるおいしい食品の提供を目指しています。より安全な食品を安定的に供給するため、食品安全マネジメントシステムに基づき、各工場の食品安全チームと品質保証部が連携し、PDCA サイクルによる継続的な改善活動に取り組んでいます。

また、食品安全マネジメントシステムの運用には設備の整備と同時に、それを管理・運用する「人」の役割が重要であると考えています。食品安全チームを中心に、製造担当者への衛生教育など様々な教育・指導を実施し、食品安全への意識向上にも努めています。

一方で、従業員の就業環境を適切に保つことも重要と考え、このたびカスタマーハラスメント対応方針を定め、カスタマーハラスメントに該当する行為を定義しました。

カスタマーハラスメントの定義

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」に記載されている、『顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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、労働者の就業環境が害されるもの』を指します。

カスタマーハラスメントの行為例

- 身体的・精神的な攻撃や威圧的言動
(暴行、傷害、脅迫、恫喝、暴言、大声、土下座の要求、名誉毀損、侮辱など)

- 拘束的な行為
(長時間の電話、居座り、監禁など)
- 執拗または継続的な言動
- 性的・差別的な言動
- 言葉遣いに対する過剰な指摘行為
(話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てなど)
- 従業員個人への攻撃や要求
- SNS やインターネット上での誹謗中傷、虚偽情報の拡散、個人情報の漏洩
- 妥当性を欠く要求
(正当な理由のない要求、当社の事業内容と無関係な要求)
- 過度な対応要求
(過度な商品交換・金銭補償・謝罪・特別対応の要求、来社・訪問の強要など)
- 実現不可能な要求
- 業務運営に支障をきたすと当社が判断した行為

※上記の行為は一例であり、これらに限るものではありません。

上記と同等の行為があったと当社が判断した場合、お客様への対応をお断りさせていただく場合がございます。また、悪質な行為と判断した場合は、警察や弁護士等と相談のうえ、適切に対処いたします。

万が一、従業員等がカスタマーハラスメントに該当する言動を受けた場合は、上長等に報告・相談することとし、組織としてカスタマーハラスメントに対応します。

2025年9月

一正蒲鉾株式会社

代表取締役 社長執行役員 野崎 正博