

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、「心のこもった商品をつくり、お客様に喜んでいただくことを通して地域社会に貢献し、あわせて全社員の物心両面の幸福を実現する」という企業理念のもと、お客様に安心と満足をお届けできるよう、日々誠実な事業活動に取り組んでおります。

お客様から頂くご意見やご要望は、商品・サービスの向上につながる貴重な財産であり、真摯に受け止め、誠実に対応致します。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動、従業員の人格や尊厳を傷つける行為は、従業員が安心して働くことのできる職場環境を損なうものであり、企業理念である「全社員の物心両面の幸福の実現」に反するものです。

当社は、お客様との良好な関係を大切にしながら、従業員の一人ひとりが心身ともに健康で、やりがいを持ちつつ、安心して長く働ける職場を目指しています。従って、従業員の人権と安全を侵害するような行為に対しては、組織として毅然と対応致します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、お客様等からの要求や言動のうち、その内容の妥当性を欠くもの、または要求内容が妥当であっても、その実現方法や態様が社会通念上不相当であり、従業員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。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為例

以下は例示であり、これらに限るものではありません。

(1) 暴言・威圧的な言動

- ・大声による威嚇、怒鳴りつける行為
- ・人格否定や侮辱、差別的発言
- ・脅迫的な言動
- ・SNS等での誹謗中傷を示唆する行為

(2) 過剰または不当な要求

- ・返金や補償に関する不合理な要求
- ・商品、サービスと無関係な要求
- ・社会通念上相当な範囲を超える謝罪要求
- ・従業員個人への処分や解雇を求める要求

(3) 拘束的な行為

- ・長時間にわたる電話や居座り
- ・繰り返しの問い合わせや執拗な要求
- ・業務の正常な遂行を妨げる行為

(4) ハラスメント行為

- ・従業員への人格攻撃

- ・プライバシー侵害
- ・つきまとい行為
- ・その他、従業員に精神的苦痛を与える言動

(5) 暴力・安全を脅かす行為

- ・暴力行為
- ・物を投げる、壊すなどの行為
- ・危害を加えることを示唆する言動

4. 当社の対応

当社は、お客様からのご意見やご要望に対して誠実かつ公平に対応致します。

しかしながら、カスタマーハラスメントに該当すると判断される行為があった場合には、従業員を守るため、以下の対応を取らせて頂くことがあります。

- ・対応の中断または終了
- ・担当者の変更
- ・商品、サービスの提供停止
- ・店舗、施設への入場のお断り
- ・警察、弁護士等の関係機関への相談・通報
- ・その他必要な措置

5. 従業員への取り組み

当社は、従業員が安心して働ける環境を整えるため、以下の取り組みを行います。

- ・カスタマーハラスメント対応に関する教育・研修の実施
- ・相談窓口の設置
- ・組織的な支援体制の整備
- ・被害を受けた従業員へのケアと再発防止策の実施
- ・記録・報告体制の整備

6. お客様へのお願い

当社は、お客様との信頼関係を何よりも大切にしております。今後も、お客様に喜んでいただける商品、サービスの提供を通じて地域社会への貢献に努めてまいります。そのためにも、お客様と当社従業員が互いに尊重し合える関係づくりへのご理解とご協力をお願い申し上げます。

2026年10月1日

株式会社菜の花 代表取締役 宮本 久和

