

カスタマーハラスメントに対する方針

わたくしたちは「『食』を通じて皆様のお役に立ちます」を拠り所として、「おいしい食品」をお届けする事でお客様をはじめご縁のある皆様のお役に立ちたいと考えています。

これからも、お客さまのご意見・ご要望をお応えし、商品・サービスのさらなる向上に務めてまいります。

しかしながら、お客さまのお申し出の中で、明らかに要求の妥当性を欠くものや要求を実現するための手段・様子が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境が害されるもの（職場におけるカスタマーハラスメント）については、対面、電話、SNS等を用いて行われるものにかかわらず、下記の内容で対応します。

- ・ 合理的な解決に向けて対応させていただきます。
- ・ 個人の対応とせず、組織的に対応します。
- ・ カスタマーハラスメントが認められる場合には、警察・弁護士等、外部専門機関と連携し、適切に対応します。
- ・ カスタマーハラスメントが認められる場合には、今後のご来店及び商品提供をお断りする場合があります。

【対象となる行為例】

※ 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。

- (1) 要求の内容が妥当性を欠くもの
 - ・ 提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められないもの
 - ・ 要求の内容が、提供する商品・サービスとは関係がないもの
- (2) 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
 - ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げつける、唾を吐きつける）、商品・備品の損壊
 - ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、SNSやインターネット上に悪評を流すことをほのめかす、誹謗中傷を投稿する）

- ・威圧的な言動（怒声、罵声、反社的な言動等）
- ・不当な要求（過剰な金銭・補償の要求、合理的理由のない処罰要求、誠意を見せよ等不明瞭な要求、正当な理由のない役員・幹部等による対応の要求）
- ・継続的または執拗な言動（同一要求の過度な繰り返し、当初の話からのすり替え、あげ足とり、執拗な責め立て）
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、正当な理由のないご自宅等への訪問要求、長時間にわたる電話・来店）
- ・従業員への接触、待ち伏せ、つきまとい、性的・差別的言動、侮辱
- ・厨房・事務所等の業務スペースへの無断侵入、無断での撮影・録音
- ・他のお客さまへの迷惑行為

【上記対応の前提として】

- ・本方針の従業員への周知・啓発およびカスタマーハラスメントに関する知識ならびに対処方法の従業員向け研修を実施します
- ・カスタマーハラスメント対応に関する相談窓口を設置します。

制定：2026年9月1日

従業員の就業環境を害されるものについては毅然とした対応を行ない、当社の従業員を守ってまいります。

お客さまにおかれましてはご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上