

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2025年2月3日

◆はじめに

わたしたち淀川食品株式会社は「良質な給食サービスを一人でも多くの人に提供しよう!!」を企業理念として、社会から必要とされる企業であり続けられるように、安心安全で衛生的な価値あるお食事提供を廉価に提供でききるよう日々取り組んでいます。

弊社では、この推進には従業員一人ひとりが心身ともに安心して働ける職場環境の維持が不可欠であり、重要な要件のひとつであると考えています。その一環としてこの度「カスタマーハラスメント基本指針」を策定しました。本指針にご理解をいただきお客様、お取引先様と引き続き良好な関係を築いていけるよう、ご協力をお願い致します。

◆カスタマーハラスメントの定義

弊社では、「カスタマーハラスメント」を次のとおり定義します。

カスタマーハラスメントとは、

- ① お客様、お取引先等からのクレーム・言動のうち、
 - ② 当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、
 - ③ 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、
 - ④ 当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの
- 以上を満たす行為を指します。

※厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」にて定義

◆対象となる行為例

- ・ 優越的立場を利用した暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷など
- ・ 脅威を感じさせる言動
- ・ 合理性のない金銭要求、購入代金を超えた過剰な要求など
- ・ 暴行、器物損壊、その他粗暴な言動など
- ・ 業務に支障を及ぼす行為（長時間拘束、複数回のクレームなど）
- ・ 業務スペースへの立ち入り
- ・ 社員を欺く行為
- ・ SNS などへの書き込み等で会社・社員の信用を棄損させる行為及びほのめかす脅し
- ・ 盗撮、つきまとい、わいせつな行為、卑わいな言動、セクシャルハラスメント

※上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

◆カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する事象が生じた場合、その解決に向けて個人対応とせず組織で真摯に対応して良好な関係修復に努めます。残念ながら問題の言動が継続するなど、合理的な解決が困難と判断した悪質な行為につきましては、対応を打ち切り警察と弁護士に相談の上、厳正に対処いたします。

◆社内における対応

- ・ 従業員に対してカスタマーハラスメントへの対応に関する教育を行ってまいります
- ・ カスタマーハラスメント発生時の対応体制を整備してまいります。
- ・ カスタマーハラスメント発生時の相談窓口を、従業員に対して周知徹底してまいります。

これまでのお客様、お取引様におかれましては、上記に該当する事案ありませんが、これからも引き続きお客様とのより良好な関係を築いていけるよう努めてまいります。万が一該当する行為が確認できた場合には本方針に沿って対応させていただきますこと、ご理解、ご協力をよろしく願います。

本件に関するお問い合わせ先
淀川食品株式会社
本社総務室 室長 鶴留光広
Mail:soudan@yodogawa-foods.co.jp
電話：06-6301-6831（午前9時～午後5時）