

雪印ビーンスターク株式会社カスタマーハラスメント対応方針

1. 基本方針

雪印ビーンスターク株式会社は、消費者重視経営を実践し、お客様からのご意見やご要望を積極的に反映することで、持続可能な社会への貢献を目指しています。しかし、お客様からの過度な要求や暴言、脅迫といった行為は、従業員の働きやすい環境を損なうだけでなく、企業の健全な運営に大きな影響を及ぼします。これらの行為は、社会通念上不当と判断されるものであり、当社は毅然とした態度で対応します。また、従業員の安全を最優先に考え、必要に応じて法的措置を含む適切な対応を行います。本方針を通じて、お客様と従業員が共に尊重し合える環境を実現し、安全で信頼性の高い商品・サービスの提供に努めてまいります。

2. カスタマーハラスメントの定義

お取引先様を含むお客様からの言動・要求のうち、要求内容が妥当性を欠き、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動により、従業員の業務遂行が阻害され職業生活や精神的健康に悪影響を及ぼす行為

3. カスタマーハラスメントに該当する主な行為（この限りではありません）

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
 - (3) 威圧的な言動
 - (4) 土下座の要求
 - (5) 継続的な（繰り返される）、執拗（しつこい）な言動
 - (6) 長時間にわたる拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
 - (7) 差別的な言動
 - (8) 性的な言動
 - (9) 合理性を欠く不当・過剰な要求
 - (10) SNS、インターネット上における会社や当社従業員の信用を棄損させる内容を投稿する行為や誹謗中傷
 - (11) 当社従業員への個人的攻撃、要求、ハラスメント行為、つきまとい行為
- 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」を参考に策定しました。

4. カスタマーハラスメントへの対応

(1) カスタマーハラスメント発生時の対応

これらの行為に該当すると判断した場合、対応をお断りし、以降の対応を打ち切り、以降の商品・サービスの提供をお断りする場合があります。悪質と判断した場合は、警察や弁護士などに相談のうえ、適切に対処いたします。

(2) 従業員への対応

従業員にカスタマーハラスメントへの理解を深め、適切な対応方法を学べる研修などを実施します。また、相談窓口について周知します。

本方針を通じて、雪印ビーンスターク株式会社は、従業員の働きやすい環境を守りながら、お客様との良好な関係を築いてまいります。

2025 年 4 月 制定