

カスタマーハラスメント対応基本方針

第1 基本理念

当社は、1948年創業以来、醤油・スープ・調味料等の製造を通じて食文化の発展に貢献してまいりました。その根幹には「自然の味・ほんものの味を求めて」という経営理念があります。当社は、従業員一人ひとりが安心して働ける環境を守ることが、良質な製品・サービスの提供につながると確信しています。カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）は、従業員の尊厳を傷つけ、心身の健康を損なうものであり、これを断じて容認しません。

当社は、本方針を全社的に徹底し、従業員を守ることを組織として宣言します。

第2 定義等

カスハラとは、顧客・取引先・消費者等（以下「顧客等」という。）からの言動で、次のいずれかに該当するものをいいます。

- ・ 暴言・侮辱（怒鳴る、罵倒、人格否定、差別的発言等）
- ・ 過大要求（合理的範囲を超えた謝罪・返金・補償要求、対応不能な要求等）
- ・ 脅迫・威圧（あらゆる脅し、長時間拘束、不当な長電話、繰り返し行為等）
- ・ SNS・ネット被害（不当な投稿・拡散、名誉毀損・不当な評価投稿等）
- ・ プライバシー侵害（個人への接触・特定・つきまとい等）
- ・ その他（社会通念上不相当な言動により従業員が苦痛等を感じる行為全般）

※ 以上は例示です。これらに限られるものではありません。

※ 正当な苦情・クレーム・改善要求はカスハラに該当しません。当社は誠実に受け止め、製品・サービス向上に努めます。

第3 対応

カスハラに対し、当社は組織として対応します。従業員個人が孤立することないよう保護・バックアップします。

カスハラと判断した場合は、相手方が取引先であっても、対応を制限・中断・拒絶することができます。悪質なケースでは、法的措置を含む対応を取ります。

令和8年5月1日
松原食品株式会社