日清製粉グループ　カスタマーハラスメントに対する基本方針

１．基本姿勢

・日清製粉グループは、すべてのステークホルダーに対して誠実かつ公正な対応を心がけ、安全・安心で高品質な商品・サービスの提供を通じて社会への貢献を目指しています。

・また、お客様や取引先等からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社の商品・サービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

・一方、一部のお客様や取引先等からいただく要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもあります。

・こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心な商品・サービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であり、こうしたカスタマーハラスメントに対して、当社グループとして毅然とした姿勢で対応いたします。

・同時に、当社グループの従業員がお客様や取引先等の従業員の尊厳や心身の健康、安全な職場環境が脅かされるようなハラスメントを行うことがないよう、教育等を徹底し、万一発生した場合には毅然と対応し再発防止に努めてまいります。

２．カスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、カスタマーハラスメントを「お客様や取引先等から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。
具体的には、以下のような行為を指します。直接的な行為だけではなく、電話や SNS 等のインターネット上で行われるものも含みます。なお、これらの行為は、あくまで例示であり、カスタマーハラスメントに該当する行為は、これらに限られるものではありません。

・長時間の拘束や拘束的言動（不退去、居座り、監禁）
・正当な理由なく同様の要求や連絡を繰り返す行為
・暴言、侮辱、誹謗中傷、人格否定、差別的発言
・暴力行為　・威嚇、脅迫
・不当・過剰な要求、社会通念上相当な範囲を超える対応の強要、土下座の強要
・事業所外での拘束
・会社や従業員の信用を毀損する内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
・従業員へのセクシュアルハラスメント

３．カスタマーハラスメントへの対応

・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社グループ従業員に対するお客様や取引先等からの行為がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、従業員の安全と尊厳を守るため、会社として毅然と対応し、対応の中断、注意・警告、商品・サービスの提供をお断りさせていただく場合がございます。

・さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、適切に対処いたします。

４．当社グループ内の取り組み

・カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員の心身のケアを最優先します。

・カスタマーハラスメントに対する適切な判断・対応を行うために、基本方針とは別に「対応ガイドライン」を作成します。

・従業員に対するカスタマーハラスメントに関する教育・研修も継続的に実施し、理解促進、対応力向上を図ります。

・あわせて、当社グループの従業員がお客様や取引先等に対して不適切な言動を行わないよう、従業員教育を徹底し、加害者にならないための意識醸成にも努めます。

以　上

制定　２０２６年９月９日