

カスタマーハラスメント対応方針

1. 基本方針

カタギ食品株式会社（以下、『当社』といいます。）は、『いいもの・いつも・いつまでも』を企業スローガンとしてお客様へ安全・安心な食品を提供することを最優先の責務としています。

また、お客様からいただく製品の品質やサービスに関するご意見、ご指摘、ご要望を真摯に受け止め、誠実かつ迅速な対応に努めております。こうしたお客様の声は、製品やサービスの向上につながる貴重な財産であると考えております。

一方で、お客様やお取引先様等（以下、『お客様等』といいます。）からの要求や言動の中には、当社で働く従業員および事業に従事するすべての者（以下、『従事者等』といいます。）の人格や尊厳を傷つける行為、就業環境等を著しく害する行為が含まれる場合があります。

当社は、従事者等の人権を尊重し、安全で健全な職場環境等を維持するとともに、お客様等に対して継続的に適切な製品・サービスを提供するため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然とした姿勢で対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、お客様等からの要求または言動のうち、その要求内容に妥当性を欠くもの、または要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、従事者等の就業環境を害するものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

3. 対象となる行為の例

以下は例示であり、これらに限りません。

(1) 暴言・威圧的行為

- 大声による威嚇や恫喝
- 人格否定や侮辱的発言
- 人種、国籍、性別、年齢、障害、信条等に関する差別的または侮辱的発言
- SNS、インターネットサイト等での誹謗中傷

(2) 過度な要求

- 商品代金や損害額を著しく超える補償要求
- 合理的理由のない返金、賠償請求
- 必要性のない土下座、謝罪文等の要求
- 従事者等個人への処分要求

(3) 長時間拘束・反復行為

- 長時間にわたる電話や居座り
- 同一内容の執拗な問い合わせ、要求

- ・ 業務時間外における継続的な連絡

(4) 業務妨害行為

- ・ 生産活動や出荷業務の停止を伴う過剰な要求
- ・ 他のお客様へのサービス提供を妨げる行為
- ・ 会社施設への無断立入り

(5) プライバシー侵害

- ・ 従事者等の氏名、住所、連絡先等の個人情報の開示要求
- ・ 従事者等の業務遂行を妨げる目的で行われる執拗な録音、録画、撮影
- ・ 当社従事者等の承諾なく撮影した映像、画像等を SNS やウェブサイト等へ投稿する行為

(6) お客様等による不当要求

- ・ 契約内容を超えた無償対応の要求
- ・ 根拠のない値引き要求
- ・ 取引上の優越的な立場を利用し、通常の商慣行を超える要求を行うこと
- ・ 担当者への執拗な叱責や精神的圧力

(7) その他の迷惑行為

- ・ 脅迫、強要、恐喝
 - ・ 暴力行為または暴力的な言動
 - ・ ストーカー行為その他従事者等の安全を脅かす行為
 - ・ その他、当社がカスタマーハラスメントに該当すると合理的に判断する行為
-

4. 当社の対応方針

当社は、カスタマーハラスメントに該当すると合理的に判断した場合、従事者等の安全確保および就業環境の保護のため、以下の対応を行うことがあります。

- ・ 対応の中止または終了
 - ・ 担当者から責任者への対応切替
 - ・ 電話、メール等による対応手段の制限
 - ・ 来訪対応の中止
 - ・ 法令および契約上許容される範囲における商品・サービスの提供停止
 - ・ 法令および契約内容に基づく取引条件の見直しまたは取引停止
 - ・ 警察、弁護士その他関係機関への相談
 - ・ 民事上または刑事上の法的措置
-

5. 食品メーカーとしての対応原則

当社は、品質や安全性に関するご指摘・苦情については、以下の手順に従い誠実かつ適切に対応いたします。

品質クレーム発生時

- ・ 事実確認を実施

- 商品現品および包装資材等の確認
- 製造履歴および出荷履歴の調査
- 必要に応じて分析・検査を実施
- 調査結果を丁寧に説明

なお、調査結果や客観的事実に基づかない要求、または過度な補償要求等についてはお受けできません。

6. 従業員等保護のための取り組み

当社は、カスタマーハラスメントから従事者等を守るため、以下の体制を整備します。

- カスタマーハラスメント対応マニュアルの整備
- クレーム対応およびカスタマーハラスメント対応研修の実施
- 管理職による支援体制の構築
- 相談窓口の設置
- 必要に応じたメンタルヘルスケアの実施
- 対応記録の保存および再発防止活動の実施

また、当社は適切な対応および従事者等の安全確保のため、電話対応の録音、対応記録の作成、防犯カメラ映像等の保存を行う場合があります。

7. 個人情報の取扱い

当社は、お客様等から取得した個人情報について、関係法令および当社の個人情報保護方針に基づき適切に管理・利用いたします。

【お客様およびお取引先様へのお願い】

当社は、お客様およびお取引先様からの貴重なご意見を真摯に受け止め、品質向上とサービス向上に努めてまいります。

一方で、従事者等の人権、安全および就業環境を守るため、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、本方針に基づき組織的かつ適切に対応いたします。

皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

制定日：2026 年 10 月 1 日