

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

有限会社福田屋は(以下「当社」)は、1948年(昭和23年)の創業以来熊本県熊本市北区植木町に本社を構え菓子の製造及び卸販売を行ってまいりました。

特に近年は全国有数の栗の生産地である地元熊本県産和栗を原料とした菓子づくりに注力し地元熊本県内はもとより、全国主要都市の百貨店催事に出店するなど積極的な事業展開を行っております。

企業理念であります「事業を通じて心に笑顔を届ける集団」であることをモットーに活動を行い、日頃よりお客様から、温かいお言葉や貴重なご意見を頂いており、日々ありがたく参考にさせていただいております。

当社はお客様と従業員の人権を共に尊重し活動しておりますが、万が一お客様から社会通念相当の範囲を超えた要求、不適切な言動や行為、誹謗中傷があった場合の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

この取組みを通じて、今後もより多くのお客様により良いサービスを提供するため皆さまでご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が公開している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき「お客様からの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、また要求の内容が妥当であっても、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相応なものであり、従業員の就業環境が害されるもの」を定義いたします。

〈対象となる行為〉

- ・ 暴言、侮辱、人格を否定する発言
- ・ 暴行・傷害等の身体手的な攻撃
- ・ 脅迫・中傷・名誉棄損・恫喝・暴言による精神的な攻撃
- ・ 正当な理由のない過度な謝罪要求
- ・ 長時間にわたる電話・面談・居座りなどによる拘束
- ・ 合理的な理由のない金銭・商品の要求
- ・ 合理的理由のない謝罪の要求
- ・ 従業員への処罰(解雇等)の要求
- ・ 従業員への土下座など、過度な謝罪を強要する行為
- ・ 従業員の身体への接触や危険を及ぼす行為
- ・ 過剰な(繰り返し返される)、執拗な(しつこい)言動(電話・メール等)
- ・ 従業員に対する揚げ足取り(些細なミスを責める・言葉尻を捉える等)行為
- ・ 従業員の人権を否定する発言や文書、また侮辱する発言
- ・ 従業員へのその他ハラスメント行為

- ・ 従業員個人への攻撃、要求及びプライバシーを侵害する行為
- ・ 社会通念上過剰なサービス提供の要求
- ・ 合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出しの要求
- ・ SNS 等への投稿をほのめかした脅迫や嫌がらせ
- ・ 従業員の個人情報を不当に要求・取得しようとする行為
- ・ その他、従業員の就業環境を著しく害する行為
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷や虚偽の情報発信、拡散
- ・ カスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した一切の行為

なお、上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

2. カスタマーハラスメントへの対応

〈社内対応〉

カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施します。それに関する社内相談窓口を総務部内に設置します。

より適切な対応をとる為、警察や弁護士等の外部機関に相談・連携を図ります。

また、悪質な行為については、今後のご来店・ご利用をお断りする場合があります。

〈社外対応〉

当社では、従業員一人一人を守るため顧客等からカスタマーハラスメントが行われた場合には従業員個人が顧客等への個別の対応をせず、事実関係を確認したうえで組織として適切に対応します。

その際に合理的・理性的な話し合いを求めますが、解決困難な場合には警察・弁護士等しかるべき機関に相談のうえ、民事訴訟や法的措置、刑事告訴を視野に入れ適切に対処いたします。

3. お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような事案もなく弊社の商品・サービスをご利用いただいておりますが、万が一、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本指針に沿って対応いたしますので、ご理解とご協力の程何卒よろしくお願い申し上げます。

お客様と従業員が互いに尊重し合える環境づくりに、ご理解とご協力に関しても重ねてお願いいたします。

令和 8年 10月 1日
有限会社 福田屋
代表取締役 福田 聖也