

# 岩塚製菓グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

## はじめに

岩塚製菓グループは、お客様に愛され、選ばれ続けるブランドを目指し、美味しさと品質を追求しております。

これからもお客様に喜びと豊かさを提供するため、頂いたご意見・ご要望に真摯に向き合い、より良い商品づくりに活かしてまいります。

一方で、安全・安心でお客様に喜んで頂ける商品をお届けするには、お客様の過度の言動等からグループで働く従業員の尊厳を守り、心身の健康や安全を確保することも企業の重要な責務であると考えております。

このような考えのもと、「岩塚製菓グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定することといたしました。

## カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを次のとおり定義いたします。

お客様からのお申し出・言動のうち、当該お申し出・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの。

## 対象となる行為

以下の記載は例示であり、この限りではありません。

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的言動
- 差別的な言動、性的な言動
- 土下座の要求
- 非常識的な時間外対応、長時間対応、訪問の要求、監禁や不退去、居座りの行為
- 許可なく当社グループ関連施設内に立ち入る行為
- 許可なく録音、および当社グループで働く従業員や当社グループ関連施設を撮影する行為
- SNS やインターネット上での誹謗中傷
- 従業員個人への攻撃や要求
- 従業員の個人情報などの SNS やインターネットへの投稿
- 同じ要望や執拗な申し出、当社とは無関係な申し出の繰り返し
- 合理的理由のない謝罪要求や関係者への処罰の要求
- 商品やサービスなどと因果関係のない金品・サービスなどの要求
- 言葉遣いへの過剰な指摘行為（話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て、言葉尻を捉えるなど）

## 従業員への対応

- カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修を実施します。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、従業員のケアを最優先に努めます。

## カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

- カスタマーハラスメントと判断される言動などが認められた場合は、必要により対応を中止させていただく場合があります。
- 悪質なものを犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士など外部専門家と連携し法的措置なども含め厳正に対応いたします。

## お客様へのお願い

多くのお客様、お取引先様におかれましては、上記に該当するような事案はございませんが、万が一お客さま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、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解・ご協力をよろしくお願いいたします。

今後も引き続きお客様へより良い商品・サービスをお届けできるよう努めてまいります。

2025年2月12日制定

岩塚製菓株式会社  
代表取締役 榎 大介