

カスタマーハラスメントに対する基本方針

大和千葉製罐株式会社（以下「当社」といいます。）は、従業員が安心して働くことのできる就業環境を確保するとともに、お取引先、顧客その他の関係者の皆様との良好な関係を大切にするため、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

1. 適用範囲

本方針は、当社の事業に関係を有する顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の関係者（以下「顧客等」といいます。）から、当社で就業するすべての労働者に対して行われる言動を対象とします。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社は、職場において行われる①顧客等の言動であって、②労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるもの（①～③の要素をすべて満たすもの）を、カスタマーハラスメントとして取り扱います。電話、電子メール、SNS等のインターネット上の言動も含みます。

なお、顧客等からの苦情・申入れのすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。客観的にみて社会通念上許容される範囲で行われる正当な苦情・申入れはこれに該当せず、当社の商品・サービス・接客等に問題がある場合は、真摯に受け止め改善に取り組みます。

【対象となる行為の例】

- ・暴行、傷害等の身体的な攻撃、脅迫、中傷、侮辱、暴言等の精神的な攻撃
- ・威圧的な言動、土下座等の過度な謝罪の要求、著しく不当・過大な要求
- ・長時間・反復・執拗な言動、居座り、電話・電子メール・SNS等による継続的な攻撃
- ・差別的・性的な言動、従業員個人への攻撃・要求、プライバシーを侵害する言動

※上記は例示であり、該当性は要求内容、手段・態様、経緯、頻度・継続性、業務の性質等を踏まえ、個別の事情を総合的に考慮して判断します。

3. 当社の対応方針

当社は、カスタマーハラスメントに対して従業員の安全確保を優先し、事実関係を確認したうえで、必要に応じて複数名での対応、対応窓口の変更、対応の中止、退店・退去要請、警告等の適切な措置を講じます。悪質な場合や犯罪に該当し得る場合には、警察への通報、弁護士等への相談その他の法的措置を含め、毅然と対応します。

4. 社内体制の整備

当社は、相談・報告体制を整備し、事実確認、被害を受けた従業員への安全配慮・フォロー、必要な記録の保全、再発防止、教育・研修等を行います。また、相談者その他関係者のプライバシーを保護し、相談や事実確認への協力等を理由とする不利益な取扱いを行いません。

当社は、今後もお取引先、顧客その他の関係者の皆様から寄せられる正当なご意見・ご要望を大切にし、より良い商品・サービスと関係づくりに努めてまいります。本方針の趣旨をご理解いただき、カスタマーハラスメントの防止にご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

施行日：令和8年10月1日

大和千葉製罐株式会社

代表取締役社長 土屋 孝志