

タカナシグループ カスタマーハラスメント対策基本指針

タカナシグループは、「健康づくりと新しい食文化づくりに奉仕する」を企業理念に、“お客様ありてこそタカナシ”の精神のもと、お客様のニーズにお応えし、おいしく高品質な商品をご提供することで、生産地とお客様をつなぐパートナーであり続けたいと願っています。

一方で、お客様から合理性を欠く過剰な要求や社会通念を超える行動が確認された場合は、従業員が安心して働ける環境を確保することも企業の責務であると考えています。

そこで当社では、不当な行為への毅然とした対応と従業員の保護を目的として「タカナシグループ カスタマーハラスメント対策基本指針」を定めます。本指針を通じて、お客様と従業員が共に尊重し合える環境を実現し、お客様が心から満足できる商品やサービスをお届けできるよう努めてまいります。

カスタマーハラスメントの定義※

職場において行われる①顧客等の言動であって、②その雇用する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であり、①から③までの要素を全て満たすもの。

※カスタマーハラスメント防止指針（厚生労働省）より引用

カスタマーハラスメントに該当する主な行為

以下はカスタマーハラスメントに該当する具体的な行為例です。これらに該当する行為が確認された場合は、適切な対応を取らせていただきます。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、侮辱、中傷、名誉毀損、暴言）
- ・威圧的な行動や言動
- ・不合理で過剰な謝罪の要求や処罰の強要
- ・土下座の要求
- ・執拗で継続的な言動
- ・長時間の拘束的行動
- ・性的、差別的な発言や行動
- ・不合理な要求や金品提供の強要
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷、虚偽情報の拡散
- ・個人攻撃やプライバシーを侵害する発言や行動

上記はあくまで例示であり、これら以外の行為であっても社会通念上不当と当社が判断するものについてはカスタマーハラスメントとして対応します。

従業員保護の体制

当社では、従業員をカスタマーハラスメントから守るため、以下の取り組みを推進します。

- ・従業員に対して、対応方法や基本指針の周知と啓発を行います。
- ・従業員相談窓口を活用し、安心して相談できる体制を整備します。
- ・行為が発生した場合は、迅速かつ適正な対応を行います。
- ・必要と認められる場合は、警察、弁護士などの専門機関と連携して解決を目指します。

本指針へのご理解とご協力を賜りますよう、よろしくお願いいたします。

タカナシグループ
2026 年 10 月制定