

カスタマーハラスメントに対する基本方針

第一食品では、安心・安全を第一に、徹底した衛生管理で質の高い給食サービスの提供を目指します。そのため、お客さまのご意見・ご指摘には真摯かつ誠実に対応してまいります。一方で、暴言や暴行などのカスタマーハラスメントに対しては、従業員の人権および就業環境を害するものとして、毅然と行動し組織的に対応いたします。

1、カスタマーハラスメントの定義

- (1) 顧客または第三者（取引先等を含む）からの優越的な立場を利用した言動であって、
- (2) 不法行為や社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する行為等により、
- (3) 従業員の就業環境が害されること

2、判断基準となる行為の例

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」に準じます。

カスタマーハラスメントの主な例は以下の通りですが、これらに限るものではありません。

- (1) お客様の要求内容に妥当性を欠くもの
 - ・ 当社の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められないもの
 - ・ 要求の内容が当社の提供する商品・サービスの内容とは関係がないもの
- (2) 要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なもの
 - ・ 暴行、傷害等の身体的な攻撃
 - ・ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言などの精神的な攻撃や土下座の要求
 - ・ 従業員個人への誹謗中傷、名誉棄損、性的な言動、差別的な言動
 - ・ 長時間の拘束や電話などによる継続的で執拗な言動
 - ・ 合理性や妥当性のない商品交換・金銭補償・謝罪の要求

3、カスタマーハラスメントへの具体的対応

〈社内への対応〉

- ・ 社内ハラスメント相談窓口を設置します。
- ・ 被害にあった従業員の心身のケアを行い、フォローアップ体制を整えます。

〈社外への対応〉

- ・ カスタマーハラスメントに対しては毅然と組織的に対応します。
- ・ 悪質なもののや犯罪行為には、警察や弁護士などの外部の専門家と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。

2026 年 10 月 1 日
株式会社第一食品