

八百史

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

2025年12月1日

はじめに

当社は、安全・安心な野菜・果物を提供することを使命とし、お客様のご要望に真摯に対応することで、より満足度の高いサービスの提供に努めています。また、お客様からいただくご意見やご要望は、当社のサービス改善や品質向上にとって非常に貴重な機会であると考えています。

一方で、一部のお客様による従業員の人格を否定する暴言や脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つける行為も存在しています。こうした社会通念に照らして著しく不当な行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼす重大な問題です。

従業員の安全な就業環境を確保することが、従業員が安心して業務に取り組むことにつながり、結果としてお客様との関係をより良好なものにできると考えています。そのため、当社八百史では「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。

当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。具体的には以下のような行為が該当しますが、これらに限りません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 従業員の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為

- 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI（性的指向・性自認）ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI（ソジ）」は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称です。

カスタマーハラスメントへの対応（社内）

従業員がカスタマーハラスメントを受けた場合は、従業員のケアを最優先します。また、従業員に対してカスタマーハラスメントに関する知識や対処方法を学ぶ研修を実施します。

カスタマーハラスメントへの対応（社外）

問題解決にあたっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。しかし、当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を打ち切り、以降のサービス提供をお断りする場合があります。さらに、悪質と判断した場合は、警察や外部専門家（弁護士等）と連携し、毅然とした対応を行います。