

日糧製パン株式会社 カスタマーハラスメントに対する基本方針

日糧製パン株式会社（以下、「当社」とします）は、安全・安心な製品を安定的に提供するという企業の社会的使命を達成するため、法令および社会規範を遵守するとともに、カスタマーハラスメントを含むあらゆるハラスメントの防止に努めます。また、全従業員がすべてのステークホルダーの皆様の人権や意思を尊重し、社会の一員として良識ある行動をとります。当社は、お客様のご意見やご要望に対して真摯に向き合い、誠実な対応に努めます。

しかしながら、お客様からの社会通念上不相当と思われる過剰な要求、商品やサービスへの不当な言いがかり、当社または当社従業員の尊厳を傷つける行為、あるいは業務や就業環境を害する行為に対しては、従業員を守る観点から「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき毅然と対応いたします。

1. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ③ 威圧的な言動
- ④ 土下座の要求
- ⑤ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ⑥ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ⑦ 差別的な言動
- ⑧ 性的な言動
- ⑨ 従業員個人への攻撃、要求
- ⑩ SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ⑪ 実現不可能な要求
- ⑫ その他、正当な理由のない過度な要求等

2. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、お客様からのカスタマーハラスメントに該当する行為を確認した場合、行為の中止を申し入れし、お客様への対応を中断させていただく場合があります。

さらにカスタマーハラスメントに該当する行為が中止されなかった場合や、行為が悪質と判断した場合、警察や弁護士などに相談のうえ厳正に対処いたします。

3. カスタマーハラスメントへの取り組み

- ① 当社は、カスタマーハラスメントの相談・報告体制を整備します。
- ② 当社は、カスタマーハラスメントへの対応マニュアルを作成して適切に対応します。
- ③ 当社は、従業員に対してカスタマーハラスメントに関する研修を行います。また、従業員自身がカスタマーハラスメントに該当する行為を行わないよう教育します。

日糧製パン株式会社

代表取締役社長 吉田 勝彦

制定日 2026年4月1日