

森永製菓グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

森永製菓グループは、「世代を超えて愛されるすこやかな食を創造し続け、世界の人々の笑顔を未来につなぎます」というパーパスの実現に向けて、様々なステークホルダーと繋がりながら、企業活動を行っています。

また、別に定める「人権方針」「品質方針」に則り、お客様に対して真摯に向き合い、誠意を持って対応することで信頼や期待に応え、よりよいお客様満足の提供を心掛けています。

このたび、企業理念と人権方針・品質方針に基づき、お客様と従業員の人権を共に尊重し、お客様の信頼や期待に応えていくため、万が一お客様からの社会通念に照らして許容される範囲を超えた要求や言動があった場合の基本的な方針を定めました。

※当社グループのカスタマーハラスメントに対する基本方針は、厚生労働省の発行する「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考にしております。

当社グループにおけるカスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、カスタマーハラスメントを「お客様（取引先等すべてのステークホルダーを含みます。）からの言動・要求のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの または 要求の内容が妥当であっても、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上 不相当なものであり、当社グループで働く従業員の就業環境が害されるもの」と定義します。

具体的には以下のような行為を指します。 ※あくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。

1) 要求の内容に妥当性を欠くもの

- 提供する商品やサービスに瑕疵や過失が認められないもの
- 要求の内容が提供する商品や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・態様が社会通念上不相当なもの

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、恫喝、名誉棄損、侮辱、暴言、人格否定）
- 怒声・罵声を浴びせる等の威圧的、差別的な言動
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動、性的な言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- 土下座の強要
- 従業員個人への攻撃、要求、脅迫、ストーカー行為
- SNS やインターネット、マスコミなどへの誹謗中傷行為

- 社会通念を超える過剰なサービス提供や原因追及の要求
- 正当な理由や因果関係のない商品交換や金銭補償など過剰な要求
- 不可能な行為や抽象的な行為の要求
- その他 当社グループが「カスタマーハラスメント行為」と判断した要求・言動

カスタマーハラスメントへの対応

- ・お客様からのお申し出に対しては、真摯に対応し、その問題解決にあたっては、合理的で理性的な話し合いを行います。お客様の要求内容や言動が、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、以後の対応を中断、あるいはお断りすることがあります。
- ・要求内容や言動が悪質と判断した場合は、必要に応じ警察や外部の専門家（弁護士など）とも連携し、厳正に対処させていただきます。

当社グループの体制と従業員への対応

- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築し、被害に遭った従業員のケアを最優先します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や、弁護士・警察等の連携など体制を整備します。
- ・従業員に対して、カスタマーハラスメントに対する基本方針の周知・啓発と、知識・対処方法などの研修を行います。

お客様へのお願い

当社グループでは、これからもお客様などにご満足いただける商品やサービスの提供に努めることで、お客様との信頼関係を築き上げることを目指してまいります。

しかしながら、万が一お客様からのカスタマーハラスメントに該当する行為がございましたら基本方針に則りまして毅然とした対応をいたしますので、ご理解とご協力を宜しくお願いいたします。

制定 2025 年 10 月