



不二家グループ カスタマーハラスメントに関する基本方針

●はじめに

不二家は、「愛と誠心と感謝をこめてお客様に愛される不二家になります」という社是のもと、安全かつ多様な製品やサービスを通して社会から信頼される企業を目指し、お客様の声に真摯に耳を傾け、日々の業務に励んでおります。同時に、不二家グループ（株式会社不二家及び子会社。以下、「当社グループ」といいます。）の人権方針に基づき、従業員の人権を尊重するために、物理的・心理的な安全安心が確保された就業環境の整備を推進していくことも重要であると考えております。

一方で、一部のお客様の行為によって従業員の尊厳が傷つけられ、就業環境が害される事案が発生しており、重要な問題であると認識しております。

これからも、当社グループと関わるすべてのお客様・従業員のこころと人生を豊かにし、持続可能な未来の実現に貢献するため、万が一お客様からカスタマーハラスメント（以下に示します）があった場合の対応について定めるとともに、自らが取引先様にカスタマーハラスメントを行うことのないよう、本方針にお示しいたします。

●当社グループにおける「カスタマーハラスメント」の定義

<定義>

2022年2月厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、「お客様（すべてのステークホルダーを含む）からの当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該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って、当該手段・態様により、従業員の就業環境を害するもの」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

<対象となる行為>

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

○要求内容の妥当性にかかわらず不相当な言動

- ・精神的な攻撃・身体的な攻撃
 - …暴言、誹謗中傷、名誉棄損、侮辱、暴行、傷害
- ・威圧的な言動
 - …脅迫、恫喝、大声で怒鳴る、土下座の要求
- ・言葉遣いへの過剰な指摘行為
 - …揚げ足取り、話のすり替え、執拗な責め立て
- ・従業員個人への攻撃・要求
 - …差別的・性的な発言、無断撮影・無断録音、SNS等への個人情報の投稿、つきまとい行為、プライバシー権の侵害
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動
 - …不退去、居座り、監禁

○要求内容の妥当性に照らして不相当な言動

- ・一般に許容されない時間外対応や長時間対応・訪問の要求
- ・社会通念上の範囲を超えた原因究明方法の要求
- ・商品、金銭（ポイント含む）、サービス等の過度な要求
- ・合理的理由のない謝罪や関係者への処罰の要求

●カスタマーハラスメントへの対応

当社グループで働く従業員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントであると当社グループにおいて判断した際は、対応を打ち切る場合や、以降のご来店をお断りさせていただく場合がございます。さらに悪質であると判断した際は、警察・外部の専門家（弁護士など）に連絡のうえ、適切に対処いたします。

●当社グループの取り組み

- ・本方針に基づき、体制を整備するとともに、従業員に対して周知・啓発を行います。
- ・相談窓口の周知を徹底し、被害を受けた従業員の保護と事案への対応につとめます。
- ・被害防止に向けた対処方法や手順等を定めてカスタマーハラスメントに適切に対処できるよう、また、自らがお取引先様にカスタマーハラスメントを行わないよう、従業員への教育を行います。
- ・より適切な対応のために、警察・外部の専門家（弁護士など）と連携いたします。

●お客様へのお願い

当社グループは、これからもお客様の声に真摯に耳を傾け、お客様から信頼される企業を目指して、日々の業務に邁進して参ります。しかしながら、万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に則り、組織として毅然と対応いたします。

カスタマーハラスメントから従業員を守ることで、当社グループと関わるすべてのお客様・従業員のこころと人生を豊かにし、持続可能な未来の実現に貢献できると考えておりますので、ご理解とご協力をいただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

制定 2025年3月