

2026 年 10 月 1 日

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社サンヨーフーズ

代表取締役社長 長谷 圭一

当社は、お客様に安心・安全なサービスを提供し、信頼関係を築くことを大切にしています。

また、従業員の人権を守り、健全な就業環境を維持することも企業の重要な責務です。そのため、社会通念上不適切な言動や過度な要求には毅然とした態度で対応する方針を策定しました。従業員の就業環境を守りながら、お客様との健全で良好な関係を維持することを目的としています。

【対象となる行為】

厚生労働省の定義を踏まえ、以下の手段や態様が社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害する行為をカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という）として定義します。

- 身体的な攻撃（暴行、傷害など）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要など）
- 継続的・執拗な言動（過度な長時間拘束や執拗なクレームなど）
- 不当な要求（合理的理由のない謝罪や金銭の要求、過剰なサービス要求など）
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁など）
- 威圧的な言動
- 性的な言動

【対応方針】

1. 毅然とした対応：カスハラ行為に対して対応の中断、退店要請、その他必要な措置を講じます。
2. 専門機関との連携：悪質な事案には警察・弁護士と連携し、厳正に対処します。
3. 記録の保持：事実確認のため、録音や記録を行う場合があります。

【お客様へのお願い】

本方針は誠実な顧客を対象としたものではありません。社会通念上不適切な言動や過度な要求に対して適用されるものです。より良いサービス提供のために、ご理解とご協力をお願いいたします。

【相談対応体制】

従業員等がカスハラに関する相談を行った、または相談対応に協力した際に、事実を述べたことを理由とした不利益な取り扱いは一切行いません。

・相談窓口（管理部総務課）

○メール：soumu3422@sanyofds.co.jp

○電話番号：03-3662-3422

以上