

カスタマーハラスメントに対する基本方針

【はじめに】

寿がきや食品株式会社（以下「当社」）は、スガキコグループの製造拠点として「時代の変化を先取りできる」工場を目指し、「安心」「安全」を基本とし、当社ならではの独自性と創造力を生かし、お客様とともに歩んでまいりました。

今後もよりよい商品やサービスを提供し続けるにあたり、お客様と末永い関係を築き、従業員が心身ともに健康で安心して働ける職場環境のために、カスタマーハラスメントに該当する行為について、対応基本方針を策定いたしました。

【カスタマーハラスメントの定義】

当社では、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準拠し、以下の通り定義いたします。

「お客様からのお申し出・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、またはその妥当性に照らし、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り、当該手段・態様により従業員の就業環境が害される恐れがあるもの」

※ここであげる“お客様”とは、一般消費者様・お取引先様の別に関わらず、当社の製品・サービスに関わる全ての方を対象にしています。

【カスタマーハラスメントに該当する行為】

以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

1. **暴力・暴言**：暴行、暴言、脅迫、大声での恫喝、執拗な叱責、人格否定、不当に身体に触れる行為、その他身体的・精神的な苦痛を与える行為
2. **継続的・執拗な言動**：同じような要望や執拗なお申し出、度重なる電話やメールでの連絡、執拗に言葉尻を捉え揚げ足を取る行為など著しく業務に支障を及ぼす行為
3. **過度・不合理な要求**：正当な理由のない謝罪や金銭要求、来社・訪問の要求、過度な要求、合理性のない長時間拘束など
4. **信用棄損・プライバシー侵害**：従業員の個人情報や無断撮影した画像、会社に対する誹謗中傷を SNS やインターネット上に投稿する行為など
5. **その他**：セクシャルハラスメント、つきまとい、差別的な言動、当社への営業妨害に準ずる行為、その他ハラスメントと認められる行為

【カスタマーハラスメントへの対応姿勢】

これらの行為があったと当社が判断した場合、お客様への対応を予告なく中止・終了させていただく場合がございます。さらに当社が悪質と判断した場合には、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談の上、適切な対処をさせていただきます。

今後も引き続き、お客様の期待にお応えし、良好な関係を築いていけるよう努めてまいります。何卒、ご理解ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026 年 10 月