

株式会社大東青果におけるカスタマーハラスメントに対する方針

株式会社大東青果（以下、当社）は、お客様によりご満足いただける商品・サービスを提供するためには、当社で働く従業員一人ひとりがその尊厳を傷つけられることなく、安心して働ける職場環境づくりが欠かせないと考えております。

この度、お客様とのより良い関係構築を目的として、「株式会社大東青果におけるカスタマーハラスメントに対する方針」を以下のとおり策定しました。

皆様方のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じ、お客さまからのクレーム・言動のうち、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、当社で働く社員の就業環境が害されるものとしております。

該当する行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

- 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- 過度な謝罪要求（土下座）
- 継続的（繰り返される）、執拗な言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動、性的な言動
- 当社で働く社員個人への攻撃、要求
- 当社で働く社員の個人情報等 SNS やインターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- 正当な理由のない商品交換の要求、金銭補償の要求、謝罪の要求
- 当社関係者への処罰の要求
- 不合理又は過剰な特別待遇、対応の要求

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

カスタマーハラスメントの対象となる行為、又はそれに類する同等の行為と当社が判断した場合は、当社で働く従業員一人ひとりを守るため、商品・サービスの提供及びお客様対応を中止させていただきます。場合によっては警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処いたします。

当社における取り組み

- 本方針による企業姿勢の明確化、当社で働く従業員への周知・啓発
- カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- 当社で働く従業員への教育・研修の実施
- 当社で働く従業員のための相談・報告体制の整備

2026 年 10 月 1 日

株式会社大東青果

代表取締役 内野重男