

永谷園グループカスタマーハラスメント対応方針

はじめに

永谷園グループ（以下、「当社グループ」といいます。）は、企業理念「味ひとすじ」の精神でお客さまに喜んでいただける商品を提供することを目指しています。その実現に向けて、当社グループの従業員等が安心して就業できる環境を確保することは必要不可欠であると考えています。当社グループは、引き続き、お客さまからのご意見・ご要望に真摯に対応してまいります。カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては毅然とした姿勢で対応します。

カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の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、従業員等の就業環境が害されるものとします。

対象となる行為例

- 精神的な攻撃となる言動（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な行為（不退去、居座り、監禁）
- 性的・差別的な言動
- 個人への攻撃、要求
（要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの）
- 過剰な要求
- SNS やインターネットを利用した誹謗中傷、プライバシーの侵害行為

※上記は、厚生労働省が定める「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（厚生労働省）」に基づいています。

カスタマーハラスメントへの対応

昨今、カスタマーハラスメントと呼ばれる迷惑行為が社会問題化しています。当社グループでは、カスタマーハラスメントについては、従業員等の人権および就業環境を著しく害するものと考え、組織的に毅然とした対応を行います。

- 当社グループでは、万一、従業員等がカスタマーハラスメントに該当する言動を受けたときには、抱え込まず、上長等に報告・相談することとし、カスタマーハラスメントに対して組織として対応します。
- 当社グループでは、従業員等に対して、カスタマーハラスメントに該当する行

為があったと判断した場合、適宜商品・サービスの提供やお客様対応をお断りさせていただきます。

- 当社グループでは、当該行為が悪質と判断した場合には、しかるべき機関に相談のうえ適切かつ厳正に対処をさせていただきます。

※上記に限らず、「社会通念上を超える著しい迷惑行為」と見なされた場合同様の対応を行う可能性があります。

制定日：2026 年 7 月 1 日