

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

国分グループは、社是・企業理念・行動憲章の下、食を通じて持続可能な社会に貢献していくため、お客様（お取引先様含む）の要望に真摯に対応し、より満足度の高い価値提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社の商品・サービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など従業員の尊厳を害するような社会通念に照らして著しく不当である行為等については、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、お客様に対する価値提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であると捉えています。安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとし、安定した価値提供につながると考え、国分グループにおける「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

1. 国分グループにおけるカスタマーハラスメントの定義

国分グループでは、厚生労働省の各種指針等を参考に、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上、不相当なものであり、従業員の人権および就業環境が害されるもの」と定義します。当社グループの従業員によるお客様への言動・要求についても同様に判断いたします。

2. カスタマーハラスメントと考える行為

具体的に、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

暴力行為・暴言・侮辱・誹謗中傷・威嚇・脅迫・従業員の人格の否定・差別的な発言・土下座の要求・長時間の拘束・社会通念上、相当な範囲を超える対応の強要・合理性を欠く不当、過剰な要求・会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為・従業員へのセクシャルハラスメント・SOGI ハラスメント*・その他ハラスメント・つきまとい行為など

*「SOGI」（ソジ）は、性的指向(sexual orientation)と性自認(gender identity)の頭文字をとった略称

3. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 組織的な対応（社内対応）

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員個人の対応とせず、組織全体として対応し、従業員のケアを最優先します。
- ・従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の教育を行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察、弁護士等の連携など体制を整備します。

(2) 公正かつ厳正で毅然とした対応（社外対応）

問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降の商品・サービスの提供をお断りする場合があります。さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家(弁護士等)と連携の上、毅然と対応します。

4. 国分グループにおける取組み

国分グループは本方針による企業姿勢の明確化、従業員への周知・啓発をしています。また、カスタマーハラスメントへの報告・相談体制を整備し、発生時の対応体制を構築しています。