カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026 年 10 月 1 日制定
ソントン食品株式会社
代表取締役 石川 紳一郎

■はじめに

ソントン食品グループ（以下「当グループ」といいます）は、和洋菓子に華やかさと美味しさをプラスするフィリングや家庭で手軽に楽しめるジャムやクリームを提供することで、人々の健康と豊かな食文化の発展に貢献することを企業理念としております。その実現のため、当グループではお客様（顧客、お取引先様、その他の社外のご関係者様をいいます）と従業員の人権をともに尊重しながら、誠意をもってお客様と向き合うことを大切にしております。このたび、従業員がより安心して働ける職場環境を整えることを目的に、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

■カスタマーハラスメントの定義

当グループでは、厚生労働省の指針等に基づき、「お客様の言動のうち、その内容が従業員の従事する業務の性質等に照らして社会通念上許容される範囲を超えており、従業員の就業環境が害されるもの 」をカスタマーハラスメントと定義します。

■対象となる行為

※以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

・身体的な攻撃（暴行、傷害、器物破損）
・精神的な攻撃・威圧（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、差別的・威圧的な言動）
・継続的・執拗な言動、長時間の拘束（電話、電子メール、訪問等の執拗な繰り返し、不必要な長時間の拘束）
・性的な言動（セクシャルハラスメントに該当する言動）
・従業員個人への攻撃、要求（個人情報の詮索、プライベートな連絡・接触、つきまとい、待ち伏せ、SNS 等への写真・動画の無断公開、執拗に言葉尻を捉える・揚げ足を取る行為）
・社会通念上不当・過大な要求（不当な金銭補償、過剰な商品交換・返品、商品不具合等に関する過剰な原因調査要求、契約やサービス内容と無関係な要求、当グループの企業姿勢・事業活動等に関する過度な要求）
・社会的相当性を欠く、または義務のないことの強制（土下座の強要、正当な理由のない謝罪の強要、合理的範囲を超える時間外対応や訪問の強要、従業員の人事・懲戒処分に関する不当な要求）
・その他、カスタマーハラスメントの定義に照らして、当グループが該当すると判断した一切の行為

■カスタマーハラスメントへの対応

・当グループで働く従業員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメント行為を一切許容せず、毅然とした態度で対応します。

・カスタマーハラスメント行為が認められた場合には、お客様への応対を予告なくお断りさせていただく場合がございます。また、場合により、商品のご提供またはお取引の停止を検討させていただきます。
・さらに悪質と判断した場合は、法的措置を視野に入れて、警察・弁護士等と連携のうえ、厳正に対処いたします。

■当グループにおける取り組み
・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順等を定める規程を策定し、従業員に周知します。
・カスタマーハラスメントの相談窓口を設置し、精神的・身体的な負担に対して速やかにフォローやケアを実施します。

■お客様へ
　当グループはこれからも、お客様のご意見、ご要望に真摯に対応し、より良い商品を提供することで、お客様との信頼関係を構築してまいります。本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

以上