カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに イチビキ株式会社（以下、「当社」）は、誠意、熱意、創意をもって、「お客様志向」「品質第一」「活き活きとした職場の実現」に取り組んでおります。

お客様の立場に立って考え行動する「お客様志向」のもと、日頃よりお客様からいただくお声に真摯に耳を傾け、お客様に選んでいただける「品質第一」を追求することで、お客様との間に深い信頼関係を築き、日本の豊かな食卓に貢献することを目指しております。

一方で、お客様からのお申し出のなかには、従業員への暴言や過大な要求など、社会通念上の範囲を超える行為が見受けられることがございます。

当社は、お客様とのより良いコミュニケーションを継続するとともに、従業員一人ひとりの人権を尊重し、心身ともに健康で安心して働ける職場環境を守るため、基本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

当社は、「お客様等からのお申し出・言動のうち、要求内容の妥当性を欠くもの、または妥当性があっても、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、それにより、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。

対象となる行為の例（社会通念上の範囲を超える行為）

以下の行為は例示であり、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、傷害など）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、威圧的な言動など）
・拘束的な行動（不退去、居座り、長時間の拘束や電話対応の強要など）
・継続的・執拗な言動（同じ要望やお申し出の過度な繰り返しなど）
・差別的な言動、性的な言動（セクシュアルハラスメントなど）
・従業員個人への攻撃・要求（解雇や処罰の要求、プライバシーの侵害など）
・不当な要求（商品やサービスと因果関係のない金品・サービスの要求、合理的な理由のない謝罪や土下座の要求など）
・SNS 等での誹謗中傷（インターネット上への虚偽情報の拡散や、無断での従業員の動画・音声の公開など）

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に該当する行為が行われたと当社が判断した場合は、対応の「中止」または「終了」をさせていただく場合がございます。

さらに、悪質と判断される事案に対しては、警察や弁護士などの外部専門機関と連携し、厳正に対処いたします。

当社における取り組み

当社では、従業員をカスタマーハラスメントから守るため、以下の取り組みを推進します。

・カスタマーハラスメントに関する社内相談窓口を設置し、従業員が一人で抱え込まずに相談・報告できる体制を構築します。
・カスタマーハラスメントへの対応マニュアルを整備し、従業員への教育・研修を実施します。
・被害を受けた従業員の心身の健康に配慮し、アフターケアの体制を整備します。

制定日：2026 年 10 月 1 日

イチビキ株式会社 代表取締役社長 中村拓也