カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

株式会社ナガノトマト（以下、「当社」という）は、「おいしさと健康をお届けし、すべての人々と「感動」と「喜び」を分かち合う」という企業理念のもと、お客様に安全・安心でご満足いただける商品・サービスの提供に努めており、お客様のご意見やご指摘には真摯に耳を傾け、誠実な対応を心がけております。

一方、お客様から、社会通念に照らして不適切と思われる言動や要求（社員の人格を否定する発言、暴言、合理的理由のない謝罪要求など）があった場合、社員の尊厳が傷つけられ、職場環境の悪化を招き、商品・サービスの提供にも悪影響を及ぼす可能性があります。 社員が安全かつ安心して業務に取り組める環境を確保することで、より良いお客様対応の実現にもつながると考え、「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

「お客さまからの言動・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、社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いたします。

対象となる行為

- 当社の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 要求の内容が、当社の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
- 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）
- 威圧的な言動
- 土下座要求
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話、長時間にわたる拘束）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 社員個人への攻撃、要求
- SNS やマスコミへの暴露やほのめかし行為

- 過度な商品交換・金銭補償・謝罪の要求

※以上の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限りません。（厚生労働省マニュアルはこちら https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf）

カスタマーハラスメントへの対応

【社内への対応】

・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、カスタマーハラスメントが発生した際は、全社で対応にあたります。

・カスタマーハラスメントを受けた従業員の精神面に配慮し、アフターケアの体制を整備します。

・カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を行います。

【社外への対応】

社員の人権を尊重するため、カスタマーハラスメントの行為があったと判断した場合には、お客さまへのご対応をお断りさせていただく場合があります。さらに、悪質と判断した場合は、警察・弁護士などと相談のうえ、適切に対処させていただきます。

お取引先様、およびその他関係者様には遵守いただいておりますが、万が一上記に該当する行為がございましたら、本基本方針に沿って対応いたしますので、ご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

制定日：2026 年 9 月 18 日