

# ウェルネオシュガーグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

## はじめに

当社グループは、「糖のチカラと可能性を切り拓き“Well-being”を実現する」というパーパスに基づき、多様なステークホルダーとの良好な関係構築を重視し、責任ある企業活動を推進しています。

当社グループは、お客様と従業員の双方の人権と尊厳を尊重し、健全で円滑なコミュニケーションが可能な職場環境の整備に努めています。

しかしながら、近年、社会通念上相当な範囲を超えた過度な要求や言動により従業員の尊厳が損なわれる「カスタマーハラスメント」が社会問題として深刻化しており、企業活動においても無視できない課題となっています。

この現状を踏まえ、当社グループでは、お客様と従業員の双方を尊重しつつ、不当な要求や言動に対しては迅速かつ適切に対応するため、「ウェルネオシュガーグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定いたしました。

## 1. カスタマーハラスメントの定義

「お客様（取引先などすべてのステークホルダーを含みます。）からの言動・要求のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても、その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り、当社グループで働く従業員の就業環境が害されるもの」と定義します。

具体的には以下のような行為を指します。

※あくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。

### (1) 要求の内容に妥当性を欠くもの

- ・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、当社グループの提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

### (2) 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

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、恫喝、名誉毀損、侮辱、暴言、人格否定、揚げ足取り等）
- ・威圧的な言動（怒声・罵声を浴びせる等）
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間電話等）
- ・性的な言動
- ・差別的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求、脅迫、ストーカー行為
- ・正当な理由や因果関係のない商品交換や金銭補償など過剰な要求
- ・社会通念を超える過剰なサービス提供や原因追及の要求
- ・SNSへの投稿等インターネットやマスコミといったメディア等を利用した誹謗中傷行為
- ・その他 当社グループがカスタマーハラスメント行為と判断した要求・言動

## 2. カスタマーハラスメントへの対応

- (1) お客様からのお申出に対しては、真摯に対応することを原則といたします。  
その問題解決にあたっては、合理的で理性的な話し合いを行いますが、お客様の要求内容や言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、以後の対応を中断あるいはお断りすることがあります。
- (2) カスタマーハラスメントに対しては組織として対応し、要求内容や言動が悪質と判断した場合には、必要に応じて、警察や弁護士などの外部の専門家とも連携して対処いたします。

## 3. 当社グループの体制と従業員への対応

- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築いたします。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置、警察や弁護士などとの連携体制の整備を行います。
- ・カスタマーハラスメントの被害に遭った従業員のメンタルヘルスケアを優先的に行います。
- ・従業員に対して、本基本方針の周知・啓発に加え、知識・対処方法などの習得に必要な研修を行います。
- ・従業員が顧客としてカスタマーハラスメントを行うことのないよう、啓発を行います。

## 4. お客様へのお願い

当社グループでは、これからもお客様にご満足いただける商品やサービスの提供に努めることで、お客様との信頼関係を築いていくことを目指してまいります。  
しかしながら、万が一お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合、基本方針に沿って適切かつ毅然と対応いたします。ご理解のほどよろしくお願いいたします。

以 上

ウェルネオシュガー株式会社

代表取締役会長  
仲野 真司

代表取締役社長  
山本 貢司

※「ウェルネオシュガーグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」は、「[「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」](#)（2026年2月26日厚生労働省告示）および「[「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」](#)（2022年2月厚生労働省作成）を参考にして策定いたしました。