

森永乳業グループ カスタマーハラスメント基本方針

はじめに

森永乳業グループは「かがやく“笑顔”のために」をコーポレートスローガンに、「健康で幸せな生活に貢献し豊かな社会をつくる」ことを経営理念に掲げ、お客さまの声を真摯に受け止めて満足と信頼をいただける商品やサービスの提供を心掛けています。

一方で、当社グループの商品やサービスをご利用されるお客さまの中には、社会通念上不相当な言動(社員の人格を否定する言動、暴力や暴言、セクシャルハラスメント等)があり、社員の尊厳を傷つけ職場環境の悪化を招くものもあります。

お客さまと社員の人権とともに尊重し、継続的に安全・安心な商品やサービスをお届けするために、「森永乳業グループ カスタマーハラスメント基本方針」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、妥当性を欠くもの、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、当社グループで働く社員の就業環境が害されるもの。

対象となる行為

- ・ 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・ 精神的な攻撃(脅迫、恫喝、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- ・ 威圧的な行動
- ・ 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)
- ・ 差別的、性的な発言や行動
- ・ 当社グループで働く社員個人への攻撃や要求
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・ プライバシーを侵害する行為

上記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定されません。

厚生労働省「[カスタマーハラスメント対策企業マニュアル](#)」はこちらからご覧ください。

社員への対応

本方針による企業姿勢の明確化、当社グループで働く社員への周知・啓発

カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定

当社グループで働く社員のための相談・報告体制の整備

当社グループで働く社員への教育・研修の実施

カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

カスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合は、商品・サービスの提供やお客さま対応をお断りさせていただく場合がございます。

悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士などに相談の上、法的措置なども含め厳正に対応いたします。

多くのお客さまにおかれましては、上記に該当するような事案もなく、当社グループの商品・サービスをご利用いただいておりますが、万が一お客さまからカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら本方針に沿って対応いたしますので、ご理解、ご協力を宜しくお願いいたします。

制定:2025 年 4 月

森永乳業株式会社

代表取締役社長

大貫陽一