

カスタマーハラスメント対応方針

1. はじめに

小岩井農牧株式会社及び関連会社（小岩井ファームダイニング社、フォレストサービス社）においては、存在意義である『我々は、お客様の信頼に応え、たくさんの「しあわせ」を小岩井農場からお届けし、世のお役に立ち続けます』に基づき、お客様やお取引先様等からお寄せいただくご意見、ご要望を経営上の重要な情報ととらえ、誠意をもって対応しております。

今般、当社及び関連会社においては、事業にかかわる人々の人権が尊重され、かつ、より多くのお客様の信頼にと期待に応えご満足いただけるよう、カスタマーハラスメントに関する基本方針を策定いたしました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社及び関連会社では厚生労働省のカスタマーハラスメント対策企業マニュアルを参考に、以下の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

お客様からのクレーム・言動のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当性が認められる場合であっても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、当該手段・態様により従業員の就業環境が害されるもの

3. カスタマーハラスメントの対象となる主な行為

（１） お客様の要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・商品やサービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ・要求の内容が、商品や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の例

- ・身体的な攻撃（物を投げつける、殴る、蹴る、強く押すなどの暴行、傷害行為、商品・備品等の損壊）
- ・精神的な攻撃（脅迫、侮辱、誹謗中傷、名誉棄損、人格否定、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・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
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、必要な時間を超える長時間の電話）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動（セクシュアルハラスメント）
- ・従業員個人への攻撃、要求、プライバシーの侵害
- ・不当な商品交換・金銭補償（無償、返金、割引）・謝罪の要求、他のお客様への迷惑行為
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷等、会社・従業員の信用を棄損させる行為

※上記は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

4. カスタマーハラスメントへの対応方針

お客様からいただいたご意見・ご要望に対しては、お客様に寄り添い対応することに努めますが、お客様の言動・要求がカスタマーハラスメント行為に該当すると判断した場合には、毅然とした態度で組織的に対応します。その結果、お客様対応をお断りさせていただく場合がございます。

更に、当社が悪質と判断した場合には、警察への通報や弁護士等のしかるべき機関と連携の上、適切な対応をさせていただきます。

当社内及び関連会社内での取り組みについて

- ・カスタマーハラスメントに関する知識及び対応方法の研修を実施します。
- ・カスタマーハラスメントやお客様対応に関する相談窓口を設置しています。

当社及び関連会社においては、お客様のご意見ご要望にお応えし、商品・サービスの向上に努めることを通じて、お客様との信頼関係を維持、向上することを目指しております。

しかしながら、万が一お客様において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、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

今後も引き続きお客様のご期待に応え、よりよい関係を築いていけるよう努めてまいります。

以上

2026 年 8 月