カスタマーハラスメント対策基本方針

（基本姿勢）

当社は、学校給食の主食であるパン・米飯を安全で確実に届けることを重要な使命とし、学校、教育委員会、契約先、その他関係者からの正当なご意見・ご要望には真摯に対応します。一方、従業員の人格と尊厳を守るため、カスタマーハラスメントには個人任せにせず組織的に対応します。

（当社における「顧客等」）

「顧客等」は直接の契約関係だけで判断せず、学校・学校職員、教育委員会、契約先、その他当社の学校給食事業に関係を有する者を含みます。

（カスタマーハラスメントの考え方）

顧客等の言動が、業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害する場合にカスタマーハラスメントとして取り扱います。苦情・要望のすべてが該当するものではありません。

（カスタマーハラスメントに該当し得る行為）

当社では、以下の行為をカスタマーハラスメントに該当し得る行為として取り扱い、適切に対応します。また、以下に記載のない行為であっても、当社がカスタマーハラスメントに該当し得ると判断した場合には、同様に対応します。

1．暴言、人格否定、侮辱、差別的な言動
2．脅迫、威圧、暴行、その他従業員の安全を脅かす行為
3．同じ要求を繰り返す、長時間にわたり拘束するなどの執拗な行為
4．担当者個人への過度な謝罪、土下座、処分、個人情報の開示等の要求
5．問題との関係で合理性のない金銭・補償、その他過大な要求
6．SNS 等への投稿を示唆して不当な要求を通そうとする行為

（当社の対応）

1．正当な苦情・要望については、事実確認を行い、迅速かつ誠実に対応します。
2．異物混入、健康被害、アレルギー、数量不足、配送遅延、品質異常等は、児童・生徒の安全確保と給食提供への影響確認を優先します。
3．カスタマーハラスメントが疑われる場合は、担当者に一人で対応させず、上司・責任者が組織的に対応します。
4．悪質又は重大な場合は、関係機関と情報共有し、必要に応じて警察・弁護士等に相談します。

（相談・報告体制）

従業員は、カスタマーハラスメントを受けた、又は受けるおそれがあると感じた場合、上司又は会社が定める相談窓口に相談・報告ができ、会社は必要に応じて、担当者交代、業務上の配慮、再発防止等の措置を行います。

会社は相談者のプライバシーを保護し、相談・報告したことや事実確認に協力したことを理由として不利益な扱いを行いません。

２０２６年１０月１日
横浜綜合パン株式会社
代表取締役　渡邊