

よつ葉グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本方針

私たちよつ葉グループは、「北海道のおいしさを、まっすぐ。」をコーポレートスローガンに、お客様（お取引先様を含む）のご意見・ご要望にはこれからも真摯に対応いたします。

一方で、お客様（お取引先様を含む）の行為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は、組織として毅然とした対応を行い、必要に応じてサービス・商品の提供を中止いたします。なお、悪質な言動や犯罪行為に該当する場合は、警察や弁護士とも連携し、法的措置も含めて厳正に対処いたします。

2. よつ葉グループにおけるカスタマーハラスメントの定義

お客様（お取引先様を含む）からの要求・言動のうち、その内容に妥当性がないもの及び当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超えるもの。

3. 対象となるカスタマーハラスメントの例

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的、継続的、拘束的、執拗な言動、土下座の強要
- ・差別的な言動、セクシャルハラスメントに該当する言動
- ・従業員個人への攻撃、要求、プライバシーの侵害に該当する言動
- ・不当な商品交換、金銭補償
- ・合理的理由のない謝罪要求や関係者への処罰の要求
- ・一般的な時間を超えた時間外対応や長時間対応・訪問の要求
- ・言葉遣いへの過剰な指摘行為（揚げ足取り、執拗な責め立て）

上記の定義及び行為例は例示であり、これらに限定されません。

よつ葉乳業株式会社
代表取締役社長 井出 元郎
2025年8月1日制定