

「カスタマーハラスメントに対する行動指針」

万田発酵は、「人と地球の健康に貢献する」を企業理念として掲げ、お客様対応を心がけております。

一方で一部のお客様からのお問合せの中には過剰な要求や、従業員に対する暴言などの不当なお申出もあり、これらの行為は当社で働く社員の就業環境の悪化を招く場合があります。万田発酵ではこれらの不当な要求に対し、毅然と行動し、組織的に対応します。

■カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省発表「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じ、当社では以下に該当する行為をカスタマーハラスメントと定義します。

- ・土下座、謝罪の要求
- ・金銭や商品の要求
- ・脅し・威圧的、暴言、性的発言、差別発言
- ・繰り返されるしつこい言動
- ・付きまとい、暴行

※対象は記載している行為のみに限定されるものではありません。

■カスタマーハラスメントへの対応

・カスタマーハラスメントの対象となる行為と当社が判断した場合、該当のお客様への対応等をお断りさせていただく場合がございます。

■お客様へのお願い

万田発酵では、一人でも多くのお客様へ、ご満足いただける商品やサービスを提供するため日々努力しております。

しかしながら、状況によってはお客様のご期待に沿えないこともあるかと思えます。

その場合には、お客様に寄り添い丁寧な対応に努めますので、何卒ご理解いただき、お客様におかれましてもハラスメントに該当する行為はお控えいただくようお願い申し上げます。

2025年5月
万田発酵株式会社