

2026年6月30日

協同乳業株式会社

協同乳業グループカスタマーハラスメントへの対応基本方針

はじめに

協同乳業グループは、「酪農と乳業の共生」の精神のもと、生産者（酪農家）の想いを乗せ、消費者へ自然の恵みである「乳の価値」をお届けすることを使命としています。そのため、お客様からのご意見やご要望を真摯に受け止め、商品・サービスの改善および品質向上に努めています。

一方で、昨今、妥当性を欠く内容の要求や、社会通念上不相当な言動により、企業の業務に支障をきたすいわゆる「カスタマーハラスメント」が社会問題化しています。

これらに対して、協同乳業グループは、毅然とした対応を行うことで職場環境を維持し、皆さまに「安心」と「満足」を提供し続けるため、「協同乳業グループカスタマーハラスメントへの対応基本方針」を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

協同乳業グループは、ステークホルダーからの申し出・言動のうち、要求の内容の妥当性に照らして、当該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って、当該手段・態様により従業員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと判断します。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為例

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷）
- (3) 名誉毀損、侮辱に繋がる言動
- (4) 威圧的な言動
- (5) 土下座の要求
- (6) 継続的な言動、執拗な言動
- (7) 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- (8) 差別的な言動、性的な言動

- (9) 従業員個人への攻撃、要求
- (10) 正当な理由のない過度な商品交換、金銭補償、謝罪の要求
- (11) インターネット・SNSに個人情報等の公開、誹謗中傷

上記行為は例示であり、これらに限るものではありません。

3. カスタマーハラスメントへの対応

協同乳業グループにおいてカスタマーハラスメントに該当する行為があると判断した場合、組織で毅然とした対応を行います。

また、特に悪質な行為と判断した場合には、警察や弁護士等に相談のうえ、厳正に対処します。

4. カスタマーハラスメントへの取り組み

協同乳業グループは、カスタマーハラスメントに対する対応姿勢を明確化するとともに、以下の体制を構築しています。

- (1) 従業員のための相談対応体制、被害を受けた従業員への配慮措置の整備
- (2) 従業員への教育・研修等の実施
- (3) カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の整備

以上