

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社神戸屋は、「より良い食の”あたりまえ”を創造し 一人ひとりの生活の質を高める」という Purpose 掲げています。創業以来、ものづくりに対する誠実な姿勢と、他者をリスペクトする気持ちを大切に、一人ひとりの未来につながる食文化の発展を目指してまいりました。

こうした食文化とは、お客様やお取引様、従業員、そして地域社会のすべての皆さまとの共創によって育まれるものであり、従業員一人ひとりも安心して働ける環境があってこそ実現できるものだと考えています。この未来につながる食文化を育むために、以下のとおりカスタマーハラスメントに対応する基本方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

神戸屋は、行政見解や条例等を考慮し、カスタマーハラスメントを以下のように定義します。

お客様やお取引先様からの言動のうち、内容や要求手段が社会通念上不適切であり、従業員の就業環境が害されること

具体的には、以下のような行為が該当します

- ・従業員の個人情報収集や無断撮影、またそれを SNS 等で公開する行為
 - ・差別的、または人格を否定するような言動
 - ・人や物に対する暴言・暴力・危険行為
 - ・長時間にわたる執拗なクレームや拘束、また不当な要求の繰返し
 - ・合理的な理由なく、商品・サービスに対して過度な要求をする、または誹謗中傷する行為
 - ・取引上の優位性を背景とした不当な契約変更の要求、過剰な納期の強要行為
- ※以上の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

2. カスタマーハラスメント対応方針

- 神戸屋として、組織的な対応を行います
従業員個人に委ねず、複数の従業員や会社として組織的に対応いたします。
- カスタマーハラスメント行為には毅然と対応します
注意喚起や事実確認、接客・サービス提供・お取引の中止やお断りなど、状況に応じた適切な対応を行います。また、悪質な行為には、警察・弁護士等の外部専門機関と連携し、厳正な法的措置を講じます。
- 従業員の安全と健康を優先します
カスタマーハラスメントの被害に遭った働く人の安全と健康を最優先に考え、精神的ケアや就業環境の調整等の必要な配慮措置を講じます。
- 他者をリスペクトする気持ちを忘れない
お客様やお取引先様からの建設的なご意見・ご要望は、食文化共創の貴重な機会として真摯に受け止め、改善に努めます。従業員もお客様も一人ひとりがお互いを尊重し合う環境づくりに取り組みます。

制定日：2026 年 10 月 1 日

株式会社神戸屋 代表取締役社長 桐山 晋