

2026 年 10 月 1 日

お客様・お取引先各位

神奈川柑橘果工株式会社
代表取締役社長 神田裕弘

カスタマーハラスメントに対する基本方針について

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

当社は、安全・安心な清涼飲料水をお届けするとともに、すべての従業員（派遣社員および請負社員を含みます）が安全かつ健康に働ける環境を確保するため、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）に対する基本方針について下記のとおり定めましたので、お知らせいたします。

記

1. 基本姿勢

当社は、お客様からの商品・サービスに関する建設的なご意見、ご要望および適切な苦情を真摯に受け止め、迅速かつ誠実に対応します。

一方、社会通念上許容される範囲を超える不当・悪質な要求や言動については、従業員の心身の安全を守るため、組織として毅然とした対応を取ります。

また、当社従業員からお客様に対しても同様の行為が行われることのないよう、社内教育を徹底します。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

厚生労働省の指針に基づき、当社では、対面、電話、メール、SNS その他の手段による次のような行為をカスハラと定義します。

（1）威嚇、脅迫、暴言等

- 大声による威嚇、怒号、罵声、侮辱、人格否定または名誉毀損
- 従業員個人への脅迫、社名や従業員名をインターネット上にさらす行為

（2）過剰または不当な要求

- 商品不良等を理由とする、社会通念上相当な範囲を超えた金銭、多量の代替品または特別な処遇の要求
- 客観的な事実や根拠のない謝罪広告、土下座、解雇等の要求
- 法的根拠のない返品・値引きや、契約条件の一方的な変更の強要

(3) 合理的な範囲を超える対応の強要

- 長時間の電話、居座り、執拗な繰り返し等による長時間の拘束
- 営業時間外の対応または休日の呼び出しの要求
- 当社指定外の場所（従業員の自宅等）での面談の要求

(4) 現物回収・調査の拒否と一方的な要求

- 商品に問題があると主張しながら、原因究明に必要な現物回収や調査への協力を拒み、一方的に当社の責任のみを追及する行為

(5) 現場業務への妨害

- 工場周辺における従業員への執拗なつきまといや言いがかり
- 従業員の承諾を得ない撮影・録音（盗撮を含みます）

(6) SNS 等での誹謗中傷・拡散

- インターネットや SNS 上で、事実無根または不正確な情報を拡散する行為
- 当社ブランドをおとしめる目的で投稿する行為

3. カスハラが発生した場合の対応

1. 対応の打ち切り

従業員個人に判断を委ねず、組織の判断により、通話の終了、面談の中断、退去要請等を行います。

2. 取引・サービスの停止

悪質なカスハラを行った個人、法人またはお取引先に対しては、以後の商品提供および取引を停止する場合があります。

3. 外部専門機関との連携

行為が悪質である場合、または当社の警告に従っていただけない場合は、弁護士、警察その他の関係機関と連携し、必要に応じて法的措置を講じます。

4. 皆様へのお願い

当社は今後も、安全で高品質な清涼飲料水を安定してお届けできるよう、製造に全力で取り組んでまいります。

従業員が安心して業務に従事し、より良い商品・サービスをご提供するため、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上