

カスタマーハラスメントに対する基本方針

キューピーグループは、人が生きていく上で欠かすことのできない食の分野を受け持つ企業グループです。創業以来受け継いできた社是・社訓を大切にしながら、「おいしさ・やさしさ・ユニークさ」で世界の人々の食と健康に貢献することをめざし、お客様をはじめとしたステークホルダーの皆様から最も信頼して頂けるよう努めています。

一方で、お客様からの妥当性を欠く内容の要求や言動など、社会通念上の範囲を超える行為により、従業員の人権を侵害し、職場の環境に悪い影響を与えるものもあります。

私たちは、これらの行為をカスタマーハラスメントとみなし、従業員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

さらに、悪質と判断した際は、警察・弁護士などに相談のうえ、適切に対処させていただきます。

社会通念上の範囲を超える行為

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求
- ・商品やサービスなどと因果関係のない金品・サービスなどの要求
- ・合理的理由のない謝罪要求や関係者への処罰の要求

※上記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。

2025 年 8 月制定
キューピー株式会社