

## カスタマーハラスメントに関する方針

日本ペットフード株式会社は、お客様と真摯に向き合う企業であることを目指しております。そのためには、当社で働く社員一人ひとりが能力を発揮し、心身ともに健康で、いきいきと働けることができる職場環境を維持することが必要と考え、当方針を策定しました。

### (1) はじめに

日本ペットフード株式会社は、質の高い製品およびサービスでお客様のご期待に応えることはもとより、法令遵守、環境保全、人権尊重を心掛けた事業活動を目指しております。一方、弊社の製品およびサービスをご利用されるお客様からの脅迫、暴言、不当な要求などのカスタマーハラスメントに該当する行為の発生も懸念されるところです。これらの行為は、お客様と真摯に向き合うことを担う日本ペットフード株式会社で働く社員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境を損ねる原因ともなり得ます。

日本ペットフード株式会社は、働く社員一人ひとりを守り、お客様と継続的に向き合う環境を確保するため、カスタマーハラスメントに該当する行為に対して、次のとおり方針を策定いたしました。

### (2) カスタマーハラスメントの定義

お客様からのご指摘、要求および言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、又はその妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段や態様により、日本ペットフード株式会社で働く社員の職場環境が害されるおそれがあるもの

<該当する行為> (以下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。)

- ・身体的または精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)、威圧的な言動、継続的(繰り返し)な言動、執拗(しつこい)な言動
- ・土下座の要求
- ・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
- ・個人への攻撃や要求
- ・不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

### (3) カスタマーハラスメントへの対応

日本ペットフード株式会社は働く社員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントに該当する行為が行われた場合には、お客様への対応をお断りさせていただくことがございます。

以上