

カスタマーハラスメントに対する基本方針

キーコーヒー株式会社（以下、「当社」といいます。）は、「品質第一主義」のもと、お客様に安全・安心で価値ある商品・サービスを提供するとともに、お客様との信頼関係を大切にしています。

一方で、お客様等からの常識の範囲を超えた要求や言動、従業員の人格を否定する言動、その他従業員の就業環境を害する行為は、従業員の尊厳や安全を損ない、安心して働くことのできる職場環境を脅かすものです。

当社は、お客様等との良好な関係を大切にしながら、カスタマーハラスメントから従業員の尊厳と安全を守り、安心して働くことのできる職場環境づくりを推進します。

＜対象となる行為＞

当社では、厚生労働省の指針等を踏まえ、次のような行為をカスタマーハラスメントに該当するものとして考えています。

- ・暴力、暴言、威嚇、侮辱、人格を否定する言動
- ・継続的・執拗な言動や不当な謝罪要求
- ・社会通念上相当な範囲を超える過度な要求
- ・従業員への誹謗中傷やプライバシー侵害
- ・SNS 等への誹謗中傷を示唆・利用した不当な要求
- ・その他、従業員の就業環境を害する行為

なお、これらは例示であり、これらに限られるものではありません。

＜カスタマーハラスメントへの対応＞

当社は、お客様等からのご意見・ご要望には真摯に耳を傾け、誠実な対応に努めます。

一方で、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、従業員を守るため、対応を中止するなど、組織として毅然と対応します。

また、悪質な行為や犯罪行為等については、必要に応じて警察、弁護士等の関係機関と連携し、適切に対応します。

＜社内における対応＞

当社は、カスタマーハラスメントから従業員を守り、安心して働くことのできる職場環境を確保するため、次の取組を推進します。

- ・基本方針の周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の整備
- ・発生時の迅速な事実確認及び組織的対応
- ・被害を受けた従業員への配慮・支援
- ・カスタマーハラスメントに関する教育・研修の実施
- ・発生した事案を踏まえた再発防止・改善活動

当社は、すべての従業員が安心して働くことのできる職場環境の維持に努めるとともに、お客様とのより良い関係づくりに取り組んでまいります。

2026 年 9 月 24 日制定
キーコーヒー株式会社
代表取締役社長

紫田 裕