

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

日本農産工業株式会社

1. はじめに

当社グループは、「いのちの営みを通じて、人々の健康と幸せに貢献します」という社会的使命の下、畜産飼料事業・水産飼料事業・鶏卵事業・ペットフード事業の4つのフィールドで、お客様や家族であるペットに対し、「食」の安全・安心と、「食」で得られる喜びを持続的に提供することを目指しています。

今後もお客様に「食」の安全・安心と、「食」で得られる喜びを持続的に提供するためには、当社グループの役員、従業員、その他当社の業務に従事する者（以下、「役職員等」）一人ひとりの人権を尊重し、安心して働くことのできる職場環境が重要であると考えております。

そこで、役職員等が心身ともに健康で働くことができるよう、このたび、当社グループにおける「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を作成いたしました。

今後も今までと変わらず、お客様から頂いたご意見・ご要望には真摯に耳を傾け、誠意をもって対応してまいります。社会通念上相当な範囲を超えた要求や、役職員等の尊厳を傷つける言動に対しては、毅然とした対応を行います。

2. 当社グループにおけるカスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、カスタマーハラスメントを「お客様から役職員等に対して行われる著しい迷惑行為であって、役職員等の就業環境を害するもの」と定義いたします。

具体的には、以下のような行為を指します（あくまで例示であり、これらに限られるものではないです）。

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、暴言、侮辱、誹謗中傷、名誉棄損）
- 威嚇的な言動
- 役職員等の人格の否定、差別的な発言
- 土下座の要求
- 拘束的な言動（長時間の拘束・電話、居座り）
- 継続的、執拗な言動
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 会社や役職員等の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 役職員等へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）

の頭文字をとった略称

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- カスタマーハラスメントを受けた場合、役職員等のケアを最優先します。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社グループでカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

制定日：2026 年 9 月 1 日