

カスタマーハラスメントに対する方針

制定日: 2026 年 10 月 1 日

1. はじめに

ANA フーズは、安全・安心のもと感動をお届けし、食を通じてお客様の健康と笑顔にすることを目指しています。

社員とお客様・取引先の皆様の人権が互いに尊重され、安心して快適な取引・利用環境を確保するため、「カスタマーハラスメントに対する方針」を定め、取り組んでまいります。

2. 基本方針

私たちは、いつもお客様・お取引先のみなさまに寄り添い、期待を超える価値・サービスを提供することを目指します。お客様やお取引先のみなさまからのご意見・ご指摘・ご要望に対しては、真摯かつ誠実に向き合い、価値・サービスおよび事業品質の向上に努めます。一方で、社員の人権および就業環境を著しく害する迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対しては、社員個人に対応を委ねることなく、会社・組織として毅然とした態度で対処します。

3. カスタマーハラスメントの定義および判断基準

定義

ANA フーズでは、顧客または第三者（お取引先などを含む）からの、

- (1) 優越的な立場を利用した言動であること
- (2) 不法行為に該当する行為、およびこれらにつながりかねない行為（不当行為）、または義務のないことや社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する行為（不当要求）であること
- (3) それらにより社員の就業環境が害されること

以上の全てを満たす行為をカスタマーハラスメントと定義します。

(2) 判断基準

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準拠し、主に以下の2点を総合的に勘案して判断いたします。

- ・ 要求内容の妥当性：要求内容に相当の理由・法的根拠・企業側の過失があるか
- ・ 手段・態様の相当性：要求を実現するための手段・言動・時間・頻度などが、社会通念に照らして適正な範囲内であるか

4. 対象となる行為例

具体的には以下のような言動・行為を指します（これらは例示であり、これらに限定されるものではありません）。

言動・人権侵害 ・ 暴言、大声、侮辱、威嚇・脅迫的な言動、差別発言、誹謗中傷 ・ 暴行、器物損壊、その他粗暴な行為 ・ 盗撮、つきまとい、わいせつな行為、卑わいな言動、セクシャルハラスメント	不当な要求・過剰な要求 ・ 会社に過失がない、または不相当な金銭補償・無償提供の要求 ・ 社員の解雇・処罰、土下座などの過剰な謝罪要求 ・ 義務のないことの強要、不当な契約変更・取引条件の要求
業務妨害・拘束 ・ 長時間の拘束、電話の不相当な長引かせ、執拗な問い合わせの繰り返し ・ 業務スペース（オフィス・店舗等）への無断立ち入り・居座り ・ 社員を騙す行為、虚偽の事実に基づく申告	信用毀損・SNS 等での拡散 ・ 社員・会社の信用を毀損させる行為 ・ 誹謗中傷等を目的とした無断録音・録画データのインターネット・SNS への掲載・拡散

5. カスタマーハラスメントへの対応姿勢と措置

1. 対応の打ち切りおよびお取引・サービス提供のお断り

カスタマーハラスメントに該当する事象が生じた場合、おやめいただくよう注意させていただきます。残念ながら問題の言動・行為が継続する場合は、各種規則に則り、また必要に応じて関係各所と連携をして、弊社サービスのご利用・お取引をお断りさせていただく場合は、以下の措置を講じます。

- ・ 電話対応の打ち切り（切電対応）、対面対応の終了、店舗からの退去要請
- ・ EC サイト・会員サービスの利用停止
- ・ 今後の取引・契約の解除および新規お取引・サービス提供のお断り

2. 法的措置および外部機関との連携

悪質な言動や犯罪行為（脅迫・暴行・業務妨害・不退去罪等）と判断される場合には、警察等の然るべき機関へ相談・届出を行うとともに、弁護士等と連携し民事・刑事の両面から厳正に対処します。