

キッコーマングループカスタマーハラスメント対応方針

1. 基本姿勢

私たち、キッコーマングループ（以下「当社グループ」）は、「こころをこめたおいしさで、地球を食のよろこびで満たします。」というキッコーマンの約束を実現するために、当社グループのお届けする商品やサービスの品質をわかりやすくお伝えし、また、お客様からのご指摘やご意見に対して、真摯に耳を傾け、事業活動に活かしています。

一方で、当社グループの業務に携わる者（以下「社員等」）に対して、お取引先等を含む一部のお客様から、著しい迷惑行為がなされることがあります。こうしたカスタマーハラスメントは、社員等の就業環境を著しく害するのみならず、他のお客様への商品やサービス提供の妨げともなり得ることから、当社グループは、カスタマーハラスメントに対して毅然とした対応を行います。

これに加えて、当社グループの社員等がハラスメント行為を行うことがないように、また、お客様の権利を不当に侵害することがないように、教育・研修を徹底します。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様その他の当社グループの行う事業と関係を有する者の行為のうち、要求の内容や手段、態様が社会通念上許容される範囲を超えたもので、それによって当社グループの社員等の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。

3. 対象となりうる行為の例

- ◆ 精神的、身体的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、強要、名誉棄損、侮辱）
- ◆ 威圧的な言動
- ◆ 差別的、性的な発言
- ◆ 繰り返し行為
- ◆ 不当、過剰な要求（商品・サービスに瑕疵がないことが明らかである場合等）
- ◆ 拘束的な行為（長時間の電話対応、不退去等）
- ◆ SNS やインターネットその他メディアを利用した誹謗中傷、虚偽の拡散、プライバシーの侵害

4. カスタマーハラスメントへの対応

当社グループでは、カスタマーハラスメントに対して、会社として毅然とした対応を取り、社員等を保護します。場合によって、今後の対応をお断りする可能性があり、悪質な事案においては、警察や弁護士等と連携し、然るべき法的措置を講じることがあります。

2025 年 12 月 1 日制定

以上