



## カルビーグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

### はじめに

カルビーグループは「自然の恵みを大切に活かし、おいしさと楽しさを創造して、人々の健康やかなくらしに貢献します」という企業理念のもと、安全・安心な商品とサービスの提供に努めています。また、お客様からいただくご意見やご要望は、当社のサービス改善や品質向上、さらには商品開発において非常に重要な機会であると考えています。当社グループは、これらの声に真摯に向き合い、誠実な対応に努めてまいります。

一方で、一部のお客様の言動や要求が、従業員の人格を否定するなど、社会通念を著しく逸脱し、従業員の人権や就業環境を著しく害する場合があります。

当社グループは、「カルビーグループ行動規範」に基づき、事業活動に関わるすべての人々の人権を尊重することを重要な責任としています。従業員とお客様の人権を相互に尊重し、双方が安心して関わり合える環境を構築することで、持続可能な社会の実現を目指します。そのため、従業員の安全と尊厳を守る取り組みを推進し、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

### 1. カスタマーハラスメントの定義

お客様（取引先等すべてのステークホルダーを含みます）からの言動・要求のうち、当該要求内容の妥当性に照らして相当性を欠くもの、または要求内容に妥当性がある場合であっても、その手段や態様が社会通念上相当でないものであり、これにより当社グループで働く従業員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。

### 2. 対象となる行為

※あくまでも例示であり、これらに限られるものではありません

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・脅迫や威嚇、恫喝行為
- ・侮辱や人格を否定する発言（盗撮・無断撮影、個人情報の執拗な要求など、従業員の人格やプライバシーを侵害する行為を含みます）
- ・差別的、性的な発言
- ・対応内容について、執拗に言葉尻を捉えたり、揚げ足を取ったりする行為
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・商品やサービスなどと因果関係のない金品・サービスなどの要求
- ・合理的理由のない謝罪要求や当社関係者への処罰の要求
- ・非常識的な時間外対応や長時間対応、訪問の要求
- ・社会通念上の範囲を超えた原因究明方法の要求
- ・同じ要望や執拗な申し出、当社とは無関係な申し出の繰り返しによる営業妨害行為



- ・同じ要望を当社の複数の部署に執拗に繰り返すことによる営業妨害行為
- ・店頭や事業所内外での居座り、大声を出すなどの営業妨害行為

### **3. 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該当するおそれがある言動が認められた場合、従業員の安全と人権を守ることを最優先とし、毅然とした態度で対応します。その結果、必要に応じて商品・サービスの提供やお客様へのご対応をおことわりさせていただく場合があります。さらに、悪質と判断した場合、警察や弁護士など外部専門家と連携の上、厳正に対処させていただきます。

### **4. 当社グループの体制と従業員への対応**

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- ・従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する理解を深めるための周知および教育を行います。
- ・カスタマーハラスメントを含むハラスメントに関する相談窓口を設置しています。
- ・警察・弁護士等の外部専門家と連携し、必要に応じて適切に対応します。

2026 年 10 月 1 日 制定