

STI フードホールディングスグループ
カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本姿勢

STI フードホールディングスグループは、社は「正々堂々」のもと、価値ある食文化創造の責任を果たします。私たちは「社員の幸せ」を社会の豊かな未来の基盤と考え、全社員の人間性を尊重し、働きやすい環境づくりに努めています。お客様やお取引先様、求職者様などの皆様(以下、「お客様等」)からの誠実なご意見には、行動指針である「誠心誠意」をもって向き合い、商品・サービスの向上に反映させます。しかし、社員の人権や尊厳を傷つける不当な行為に対しては、組織として「正々堂々」と毅然とした態度で臨みます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社グループでは、お客様等からの言動・要求のうち、「要求内容の妥当性」または「要求を実現するための手段・態様の相当性」のいずれかが社会通念上の範囲を超え、社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(以下、カスハラという。)と定義します。

1. **要求内容の妥当性を欠く場合：**商品・サービスに瑕疵(欠陥)がない、または瑕疵・過失の程度を超えた不相当な要求(過剰要求)がなされる場合。
2. **手段・態様の相当性を欠く場合：**要求内容に妥当性がある(商品に瑕疵がある等)場合であっても、それを実現するための言動が社会通念上不相当(暴力、暴言、拘束等)である場合。

3. 対象となる行為

以下の記載は例示であり、これらに限りません。

身体的・精神的な攻撃：暴力、暴言、侮辱、人格否定。

威圧的・執拗な言動：恫喝、土下座の要求、頻繁な電話・メール等の繰り返し、執拗な揚げ足取りや言葉遣いへの過剰な指摘。

社会通念を超える過剰な要求(BtoB 取引における不当な納期・価格の押し付けを含む)：自社にミスがない、あるいは過失を上回る過大な賠償(金銭・サービス)、役務提供、直接訪問の強要。

信用毀損・拘束行為：SNS 等への事実に基づかない投稿、長時間の拘束(居座り・電話)。

4. 社員の安全確保

私たちは、食品メーカーとして安定した製造・供給を継続する社会的使命を担っています。社員が心身ともに健康で安心して働ける環境を維持することは、安全・安心な商品をお客様へお届けするために不可欠な条件です。したがって、社員をカスハラから守ることは、お客様への品質責任を果たすことと同義であると考え、組織的に対応します。

また、当社グループは、採用活動、インターンシップ等に参加する求職者についても保護の対象とし、カスハラに類すると考えられる相談があった、必要に応じて適切な対応を行います。

5. 具体的な取り組み

万が一、カスタマーハラスメントが発生した場合は、以下の通り社内外へ適切に対処します。

【社外へのアクション】

カスハラと判断される行為があった場合、お客様等への対応を直ちに中止・終了させていただきます。悪質な場合は、警察・弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置を含め厳正に対応します。

【社内へのアクション】

社員が一人で抱え込まないよう「一致団結」して組織で対応し、被害を受けた社員のメンタルケア体制を整備します。また、事案を社内で共有し、再発防止のための教育・研修を継続的に実施します。

以上

2026年10月1日
株式会社STIフードホールディングス