

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社ミートクレスト

令和8年9月16日

株式会社ミートクレスト（以下、「当社」）は、安全・安心で高品質な食肉をお届けすることを通じて、豊かな食文化の発展に貢献することを目指しております。

当社は、卸売事業におけるお取引先様、および小売・直営店事業における一般のお客様（以下、総称して「お客様」）との信頼関係を大切に、日々誠実な対応を心がけております。

しかしながら、万が一、当社の従業員に対する社会的通念を逸脱した悪質な行為（カスタマーハラスメント）が発生した場合、従業員の心身の健康と安全を守り、健全な業務運営を維持するため、本基本方針を制定いたしました。

1. 基本姿勢

当社は、お客様からの正当なご要望、商品やサービスに対する適切なご指摘やクレームに対しては、真摯に耳を傾け、迅速かつ誠実に対応いたします。

一方で、従業員の人格を否定する言動や、安全を脅かす行為に対しては、組織として毅然とした態度で対応します。従業員が安心して働ける環境を確保することは、結果としてすべてのお客様へ安定した品質とサービスを提供し続けるために不可欠であると考えております。

2. 対象となる行為（定義）

厚生労働省のガイドラインに基づき、当社では「お客様からの要求内容の妥当性が認められないもの」、または「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境が害される行為」をカスタマーハラスメントと定義します。

食肉卸売および小売・接客の現場における具体的な該当行為には、以下のようなものが含まれます。

卸売・企業間取引における行為例：

- 食肉の個体差や歩留まり等、不可避な品質特性を理由とした不当な返品・値引きの強要
- 合意のない仕様変更（急なカット方法やトリミングの変更など）の無償対応の強要
- 天候や交通事情による配送遅延に対し、ドライバーや営業担当者へ対する激しい叱責・暴言
- 過度な短納期発注の義務付けや、契約の範囲を超えた不当な拘束・業務強要

小売・店頭・対個人における行為例：

- 商品（生肉・惣菜等）の品質に対する度を越えた苦情、あるいは合理的な理由のない返金・交換の要求
- レジ対応や接客時における、大声での威嚇、罵声、侮辱、人格を否定するような言動
- 他のお客様の迷惑となる長時間の居座り、執拗な問合せ、過度な謝罪（土下座など）の要求
- 従業員の氏名・容姿等の無断撮影、および SNS やインターネット上への誹謗中傷・実名投稿

共通する行為例：

- 身体的な攻撃（暴力、物の投げつけ、胸ぐらをつかむ等の行為）
- 精神的な攻撃・脅迫（「SNS で拡散する」「クビにする」等の脅し、ストーカー行為）

3. カスタマーハラスメントへの対応方針

対象となる行為が認められた場合、当社は以下の通り組織的に対処いたします。

- 従業員に対し、1 人で抱え込まずに速やかに上司や社内窓口へ報告・相談するよう指導します。
- ハラスメント行為に対しては、現場の判断に委ねず、会社（組織）として合理的な範囲での対応を行います。
- 悪質な事案や改善が見られないお取引先様に対しては、誠に遺憾ながら、お取引の停止（納品停止）や契約解除等の措置を講じます。
- 一般のお客様による悪質な店舗妨害や、重大なハラスメント行為に対しては、店舗からの退去警告、入店お断り等の毅然とした措置をとります。
- 暴力・脅迫・器物損壊・不退去など、犯罪行為と判断される場合は、即座に警察へ通報し、弁護士等の専門家と連携の上、法的措置（民事・刑事）を講じます。

4. 従業員への取り組み・サポート体制

当社は、従業員が誇りを持って健やかに働ける環境を維持するため、内部体制を整備します。

- カスタマーハラスメントに関する社内相談窓口を設置し、迅速に相談できる体制を整えます。
- 対応マニュアルを整備し、営業・配送・店舗スタッフへの教育・研修を実施します。
- 万が一被害に遭った従業員に対しては、メンタルヘルスクアを含めた適切なサポートを行います。
- ハラスメントの報告や相談、または毅然とした対応をとった従業員が、社内で不利益な扱いを受けることは一切ありません。

今後とも、お客様との良好なパートナーシップを築き、安全で安心な美味しいお肉を皆様の食卓へお届けできるよう、より一層の品質・サービス向上に努めてまいります。皆様のご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。