

## モンデ酒造株式会社 カスタマーハラスメント対応方針

モンデ酒造は、従業員が心身ともに健康で安心して働ける職場環境の実現に努めており、お客様とより良い関係を構築するための取り組みを実施いたします。

### 1. カスタマーハラスメントの定義

お客様等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該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って、当該手段・態様により、弊社従業員の就業環境が害されるもの。

### 2. カスタマーハラスメントの対象となる行為の例示

時間拘束型（長時間の拘束、居座り、電話 等）

リピート型（執拗な電話や面会要求、同一事案の複数部署への申し立て 等）

暴言型（怒鳴り声をあげる、役職員に対する侮辱・人格否定・名誉を棄損する発言 等）

威嚇・脅迫型（脅迫的発言、反社会勢力と関係性示唆 等）

権威型（権威の振りかざし、執拗な特別扱いの要求、謝罪文や土下座の教養 等）

店舗外拘束型（クレーム詳細が不明なまま自宅や喫茶店に呼びつける 等）

誹謗中傷型（インターネット上への名誉棄損・プライバシー侵害情報の掲載 等）

セクシャルハラスメント型（不要な接触、接近、待ち伏せ、つきまとい、性的発言 等）

過剰要求型（できないことへの要求、過度な贈答品要求 等）

上記は、モンデ酒造株式会社がカスタマーハラスメントと考える行為の例示であり、これらに限定されるものではありません。

### 3. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントの対象となる行為には、合理的な解決に向け取り組みますが、悪質と判断した場合は、お取引及び当社施設による対応をお断りさせていただく場合がございます。また、他のお客様や従業員の安全を確保するため、警察や弁護士などの判断を仰ぎ、対応を取らせていただく場合もございます。

以上