



2025年4月30日
石屋製菓株式会社
石屋商事株式会社

石屋製菓・石屋商事の顧客ハラスメントに 対する基本方針の策定について

～誰もが安心して働ける職場へ～

石屋製菓株式会社・石屋商事株式会社（以下 ISHIYA グループ、本社：札幌市西区 代表取締役社長：石水 創）は、従業員誰もが安心して働ける職場にすることを目的に「顧客ハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

1. 策定の背景

ISHIYA グループは「しあわせをつくるお菓子」を企業理念とし、お客さまにサービスを提供しています。しかしながら、一部に不法な行為や不当な要求、常識の範囲を超えた言動等を従業員が受けることがあります。

これらの従業員の人格を否定する暴力行為や言動、就業環境を害する常識を超えた迷惑行為等の顧客ハラスメントを重大な問題と捉え、行政機関への通報を含め組織的に対応します。当該の行為を受けたおそれのある従業員は上長に報告相談し、当社はお客さまと等しく従業員の人権を尊重しプライバシーに配慮して対応します。

そして、お客さまのご意見・ご指摘については、引き続き真摯に向き合い誠実に対応してお客様満足の向上を目指し、顧客ハラスメントの発生を防止します。

2. 顧客ハラスメントの定義

お客さまや取引先の要求や言動のうち、以下のいずれかであって、従業員の人権を否定したり、就業環境を害したりするもの

- (1) 要求に妥当性のない不当なもの
- (2) 要求が妥当性に照らして不相当なもの
- (3) 要求や言動が常識を超えて不相当なもの

3. 対象となる行為

- (1) 不当な要求
 - ・ 商品・サービスに瑕疵・過失が認められない、また、その内容とは関係がないもの
- (2) 不相当な要求
 - ・ 正当な理由のない商品交換の要求
 - ・ 金銭補償の要求、過度な謝罪の要求
- (3) 常識を超えて不相当な言動
 - ・ 威圧的な言動・土下座の要求・継続的な執拗な言動
 - ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷
 - ・ 従業員を対象に撮影、録画、録音する行為
- (4) 不法行為
 - ・ 身体的あるいは精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
 - ・ 悪質な要求、言動

4. カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

従業員の人權と心身の健康を守るため、カスタマーハラスメントを受けた場合には、サービスの提供を中止し、以降のご来店、ご来場をお断りする場合があります。

さらに悪質な場合など不法行為のおそれがあるときは警察や弁護士など外部機関や専門家と連携して対処します。

5. 社内の取り組み

基本方針を定め社内外に周知します。

社内窓口・職場担当者を設置して状況を把握し、相談しやすい体制を作ります。

事実に基づく発生時の適切な対応や再発防止の手順を定め教育・研修を行います。

従業員のプライバシーと利益に配慮し、心身の健康のケアを行います。

基本方針の趣旨に則し、当社従業員もカスタマーハラスメントに該当する行為を行いません。

ISHIYA グループは、2020年に掲げたISHIYA 6つ約束の「約束6 雇用・労働環境」において「誰もが安心して働ける職場にする」を掲げ、2030年のあるべき姿として「すべての業務において、精神的・物理的な安全が保障されている」ことを目指しています。

<ISHIYA 6つの約束> CSRの取り組みについて (<https://www.ishiya.co.jp/about/csr/>)

ISHIYA 6つの約束			2030年のあるべき姿
約束1	安心・安全	商品製造すべての工程で安心・安全を推進する	すべてにおいてグローバルスタンダードのスキームに基づく菓子づくりをする
約束2	コンプライアンス	法律や倫理を遵守する コンプライアンス体制を確立	バリューチェーン全般においてコンプライアンスを遵守した事業活動が実行されている
約束3	環境	環境負荷を軽減する取り組みで持続可能な製品づくり	CO ₂ の排出抑制と廃棄物のリサイクルが徹底され、すべての事業活動が環境に配慮されている
約束4	スポーツ振興	スポーツを通じて子どもたちに夢や希望を与える	すべての取り組みが北海道を軸としたグローバルかつ持続可能な経済活動が実現できている
約束5	地域社会	北海道・地域社会に様々な形で貢献する	
約束6	雇用・労働環境	誰もが安心して働ける職場にする	すべての業務において、精神的・物理的な安全が保障されている

引用：ISHIYA CSR コミュニケーションブック

当社は「しあわせをつくるお菓子」の企業理念のもと、“100年先も、北海道に愛される会社へ”という長期ビジョンの達成に向け、持続可能な事業活動を通じて北海道に貢献してまいります。

以上