株式会社木長園　カスタマーハラスメント対応方針

制定：2026 年 11 月 1 日

■はじめに

株式会社木長園（以下、「当社」といいます。）は、宇治抹茶の専門メーカーとして、茶道用はもとより、茶そばをはじめとする食品材料向けに、高品質かつ低価格な抹茶を提供することを目指しております。

その実現に向けて、当社の従業員等が安心して就業できる環境を確保することは必要不可欠だと考えています。

当社はこれまで同様、お客様からの御意見・御要望については真摯に対応させていただく一方、カスタマーハラスメントに該当すると判断できる行為については毅然とした姿勢で対応します。

■カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の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、従業員等の就業環境が害されるものとします。

■対象となる行為（あくまで例示列挙であり、この限りではありません。）

・身体的な攻撃（暴行、傷害）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
・威圧的な言動
・継続的、執拗な言動
・拘束的な行為（不退去、居座り、監禁）
・性的・差別的な言動
・従業員個人への攻撃、要求
・過剰な要求
・SNS 等を介した誹謗中傷、プライバシー侵害行為

■カスタマーハラスメントへの対応

当社では、従業員等に対してカスタマーハラスメントに該当する行為があったと判断した場合、組織として毅然と対応するとともに、適宜商品・サービスの提供やお客様対応をお断りさせていただくことがあります。

また、当該行為が悪質と判断した場合には、しかるべき機関に相談のうえ、適切かつ厳正に対処してまいります。

※上記に限らず、「社会通念上を超える著しい迷惑行為」と見なされた場合も同様の対応を行う可能性があります。