

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

ベルグアースグループは、「農業を通じて持続可能な社会の実現に貢献する」という理念のもと、お客さまに安全で高品質な商品・サービスを提供することを使命としております。

その実現のためには、従業員一人ひとりが安心して働くことのできる職場環境の確保が不可欠です。一方で、一部のお客さまによる不当または悪質な言動（いわゆるカスタマーハラスメント）により、従業員の尊厳が損なわれ、業務に支障を来す事案が社会的に問題となっています。

ベルグアースグループは、お客さまへの誠実な対応を基本としつつも、従業員の人権および安全を守るため、ここに「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

ベルグアースグループは、お客さまなどからの著しい迷惑行為のうち、そ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であり、その結果として従業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と定義します。

以下は一例であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴言、威迫、脅迫、暴力
- ・継続的または執拗な要求、過度な要求
- ・人格否定、差別的言動
- ・長時間の拘束
- ・過度な謝罪・土下座要求
- ・合理性を欠く過剰な補償要求
- ・合理的理由のない来訪・呼び出し
- ・SNS 等による誹謗中傷等

なお、正当なご意見・ご指摘につきましては、引き続き真摯に対応いたします。

3. ベルグアースグループの対応

ベルグアースグループは、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応いたします。カスタマーハラスメントと判断した場合には、従業員の安全確保を最優先とし、必要に応じて以下の対応を行うことがあります。

- ・対応の中止
- ・担当者の変更
- ・書面等による対応への変更
- ・来訪・取引の制限
- ・警察・弁護士等の外部専門家との連携
- ・法的措置の実施

4. 社内体制

ベルグアースグループは、カスタマーハラスメントに適切に対応するため、以下を継続的に実施いたします。

- ・社内規程の整備
- ・相談・報告体制の構築
- ・従業員への周知・教育

2026年6月1日 策定
ベルグアース株式会社